Ontario

Branchez votre groupe à Internet

ACTION BÉNÉVOLE

DES ONTARIENS ET ONTARIENNES QUI FONT UNE DIFFÉRENCE

Branchez votre groupe à Internet

101-052667

Branchez votre group à Internet

Publié par le ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs
Imprimé par l'imprimeur de la Reine pour l'Ontario
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
© imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1999
ISBN 0-7778-8572-7

Available in English

Table des matières

Introduction 5

Première partie – Accès

1. Bienvenue! 8
   - Définition des principaux termes 9
2. Matèriel essential 11
   - Ordinateur 11
   - Modem 13
   - Ligne téléphonique 14
   - Options de connectivité de groupe 15
3. Logiciels essentiels 17
   - Logiciels de connexion 18
   - Navigateur Web 18
   - Programme de courrier électronique 19
   - Lecteur de nouvelles 20
   - Autres logiciels 20
4. Votre fournisseur Internet 22
   - Services 22
   - Assistance 24
   - Fiabilité 24
   - Prix 26
5. Préparation organisationnelle 27
   - Pourquoi vous brancher à Internet? 27
   - Un plan viable 28
   - Préparation de votre équipe 29
   - Une occasion de changement 30
6. Des questions? Demandez de l'aide 32
   - Assistance à l'utilisateur 32
   - Documentation 33
   - Internet 33
   - Encadrement 34
   - Formation 34
7. Installation 36

Deuxième partie – Travail en ligne

8. Possibilités 40

9. Collaboration : Travail d'équipe en ligne 41
   - Rudiments du courrier électronique 42
   - Outils de collaboration perfectionnés 43
   - Facilitation de groupe 47

10. Recherche : naviguer sur le Web 49
   - Qu'est-ce que le Web? 49
   - Navigation sur le Web 50
   - Moteurs de recherche 52
   - Répertoires du Web 53

11. Publication : création de votre site Web 55
   - Éléments d'un site Web 56
   - Choisir l'hôte de votre site 57
   - Planification de votre site 59
   - Qui fera le travail? 60
   - Conception visant l'accessibilité 62
   - Promotion de votre site 63

12. Un dernier mot d'encouragement 65

Annexes

A. Quelques ressources utiles 68

B. Sites Web d'organismes sans but lucratif (exemples) 78

C. Glossaire : le jargon électronique démythifié 81

Introduction

Le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à promouvoir le bénévolat parmi la population, à reconnaître la contribution des bénévoles et à aider les organismes bénévoles à partager leur information et leur savoir-faire à l'aide de la technologie et notamment d'Internet et du Web. La présente publication, Branchez votre groupe à Internet, s'inscrit dans le cadre de cet engagement.

On compare les communications assistées par ordinateur à l'invention de la presse à imprimer, du téléphone et de la télévision. Internet et le Web sont des outils puissants qui peuvent aider votre organisme à fonctionner plus efficacement. L'accès à ces outils présente également des possibilités de croissance. Élargir les capacités technologiques de votre organisme peut constituer une étape importante vers l'autonomie et la prestation continue de précieux services de soutien à nos collectivités. Vous devez toutefois bien planifier votre stratégie de manière à tirer le maximum de la technologie à votre disposition.

Branchez votre groupe à Internet est un guide facile à suivre qui vous aidera à vous connecter à Internet. Préparée pour le ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs par Web Networks, fournisseur Internet sans but lucratif œuvrant dans le domaine du bénévolat, cette publication répondra à bon nombre de questions que vous vous posez. Tout au long de ce guide, vous et votre groupe devrez examiner les diverses options qui y sont présentées en vue de la planification de votre stratégie.

Lorsque votre groupe sera branché, Internet et le Web vous donneront accès à une foule de possibilités qui rendront votre travail plus efficace. Travailler en collaboration avec d'autres organismes est peut-être l'une de ces options.

Branchez votre groupe à Internet

Le programme @ction bénévole en ligne du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs finance les organismes bénévoles qui souhaitent collaborer avec des entreprises et d'autres organismes dans la collectivité afin d'accroître l'efficacité du secteur du bénévolat, grâce à l'utilisation de la technologie Internet et du Web. Innovateur et passionnant, ce programme investit dans la technologie susceptible de renforcer le secteur du bénévolat et d'accroître son autonomie.

Pour obtenir plus de détails, visitez le site Web du Ministère à : <http://www.gov.on.ca/mczcr/vounteeractiononline/> ou faites-nous parvenir un message par courrier électronique à : <volunteeractiononline@mczcr.gov.on.ca>

Première partie

Accès

Bienvenue!

Les termes définis dans le glossaire sont présentés en PETITES MAJUSCULES ET EN GRAS lorsqu'ils apparaissent pour la première fois dans le texte. Certains mots sont placés entre guillemets doubles pour indiquer aux profanes que les utilisateurs Internet réguliers connaissent ces termes particuliers.

De nos jours, la rapidité du changement est un fait concret. Au cours des dernières années, l'insondable est devenu notre réalité quotidienne. La plupart des organismes sans but lucratif, par exemple, utilisent beaucoup les ordinateurs de bureau dans leurs activités quotidiennes. Pouvez-vous imaginer travailler aujourd'hui sans votre traitement de texte, vos outils de comptabilité ou vos applications de base de données?

Néanmoins, les organismes sans but lucratif ont été lents à tirer profit des nouvelles technologies stratégiques. Bien que 90 pour cent des organismes ontariens sans but lucratif dépendent maintenant des ordinateurs, moins du tiers d'entre eux utilisent INTERNET. En étant branchés, bon nombre de ces organismes pourraient tirer avantage d'une ressource encore inexploitée et :

- réduire leurs factures de téléphone et de télécopie en communiquant par le biais du COURRIER ÉLECTRONIQUE et des outils de groupes de travail;
- réduire leurs frais de déplacement en tenant des réunions EN LIGNE avec des collègues qui vivent et travaillent ailleurs;
- faire connaître leur existence, à peu de frais, par le biais d'une campagne de promotion en ligne;
- augmenter leurs revenus en recueillant des dons ou en vendant des services ou des produits en ligne;
- épargner du temps en effectuant des recherches approfondies sans quitter le bureau;
- collaborer plus efficacement avec des collègues en participant à la rédaction conjointe de documents ou en assurant le suivi des projets en ligne.

Alors, pourquoi ce retard dans l'accès à Internet? Les organismes sans but lucratif sont confrontés à des obstacles particuliers à cet égard, ne serait-ce que le manque de ressources. Comme ils doivent faire face aux exigences de leurs activités quotidiennes, certains groupes hésitent à s'engager dans un processus qui semble les dépasser.

Branchez votre groupe à Internet peut s'avérer utile. Ce guide vous montrera que pour vous brancher à Internet, il suffit de clarifier vos besoins, d'apprendre quelques notions de base et de planifier soigneusement.

La première partie – Accès présente les étapes nécessaires pour établir votre première connexion à Internet et brancher votre groupe.

La deuxième partie – Travail en ligne décrit ce que vous pouvez faire une fois que vous êtes en ligne.

Si vous êtes un nouvel utilisateur d'Internet, nous vous recommandons de lire le présent guide au complet. Il pourra ensuite servir de document de référence pratique.

Branchez votre groupe à Internet est un point de départ, une carte routière conçue pour aider les profanes à accéder à Internet et à l'utiliser. Votre apprentissage ne se terminera pas ici, mais ce guide vous orientera dans la bonne direction.

La meilleure façon d'étudier les possibilités d'Internet consiste à y accéder! C'est la raison pour laquelle nous vous recommandons de commencer rapidement au moyen d'un accès par ligne commutée, par exemple. (La PREMIÈRE PARTIE vous indique comment.) Ultérieurement, vous pourrez consacrer plus de temps à concevoir et à planifier des projets plus ambitieux en ligne.

Définition des principaux termes

Pour faciliter votre lecture du présent guide, nous allons expliquer certains termes importants que vous devrez comprendre.

Réseau informatique : groupe d'ordinateurs reliés entre eux. Il peut s'agir de deux ordinateurs câblés ensemble dans votre bureau ou de milliers d'ordinateurs reliés à l'échelle mondiale. Un réseau informatique est également un groupe de personnes qui partagent des idées, des renseignements et des ressources en ligne.

Internet : réseau informatique international qui relie des milliers de sous-réseaux et des millions d'utilisateurs. Les précurseurs d'Internet ont été créés par les forces armées,

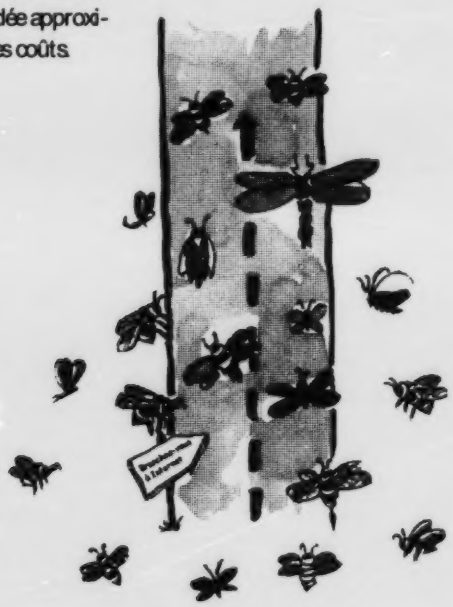
des universités et des instituts de recherche américains. Internet est maintenant un système autonome soutenu par un regroupement d'universités, d'entreprises et d'autres organismes.

FOURNISSEUR INTERNET : société branchée à Internet qui offre un accès à d'autres personnes et à d'autres groupes. De nombreux fournisseurs offrent des services additionnels liés à Internet (p. ex., l'hébergement des sites Web).

En ligne : être branché à un réseau. Vous êtes donc «en ligne» lorsque vous êtes branché à Internet et vous êtes «hors ligne» après la déconnexion. (Lorsque quelqu'un vous demande : «Êtes-vous en ligne?», il veut probablement simplement dire : «Utilisez-vous Internet?».)

Web (WWW) : millions de documents multimédias hébergés sur des millions d'ordinateurs sur Internet, et leur nombre augmente. Vous visualisez des pages Web au moyen d'un logiciel appelé un NAVIGATEUR Web et vous sautez d'une page à l'autre en choisissant des objets appelés des LIENS HEPERTEXTES.

Le texte mentionne à divers endroits des prix relatifs au matériel et aux logiciels. À moins d'indications contraires, ces prix sont approximatifs et présentés en dollars canadiens afin de vous donner une idée approximative des coûts.



Matériel essentiel

Vous pouvez créer un poste de travail Internet au moyen de trois éléments de base : un ordinateur, un MODEM et une ligne téléphonique. Si vous voulez brancher plusieurs ordinateurs dans un bureau, vous devrez cependant songer à l'une des solutions de «connectivité de groupe» plus complexes traitées plus loin dans le présent chapitre.

Ordinateur

Si votre groupe utilise déjà des ordinateurs, vous pouvez facilement en équiper un ou plus pour accéder à Internet. Tout ordinateur PC/Windows ou Macintosh peut servir à cette fin s'il répond aux exigences minimales suivantes :

- PC/Windows – Au moins un PC 486 roulant sous Windows 3.1 et, de préférence, un Pentium doté de Windows 95/98/NT. Il faut au moins 8 mégaoctets (Mo) de mémoire et 10 Mo d'espace disque libre.
- Macintosh – Au moins un Mac LC équipé du Système 7 (ou mieux) ayant au moins 8 Mo de mémoire et 10 Mo d'espace disque libre.

Si votre groupe ne possède pas encore d'ordinateur et que vos ressources sont limitées, vous pourriez avoir droit à du matériel gratuit ou subventionné. Consultez l'ANNEXE A afin d'obtenir les noms de certains organismes qui «recyclent» des ordinateurs provenant d'entreprises pour des œuvres de bienfaisance ou des groupes sans but lucratif.

L'achat de matériel d'occasion peut vous faire épargner de l'argent. Les ordinateurs théoriquement «obsolescents» peuvent répondre parfaitement à vos besoins pourvu qu'ils satisfassent aux exigences énoncées ci-dessus. Toutefois, dans votre désir d'économiser, vous devez tenir compte des risques inhérents à l'absence de garantie (ou même de manuel).

Vous pouvez généralement mettre à niveau un vieil ordinateur à l'aide de nouveaux composants, mais méfiez-vous des problèmes de «compatibilité». La mémoire, les

unités de disque dur, les périphériques et même les processeurs sont relativement interchangeables, mais pas toujours. Par exemple, un vieil ordinateur peut nécessiter des puces mémoire à 30 broches et non les nouvelles puces à 70 broches actuelles. Si vous êtes incertain, demandez les conseils d'un spécialiste.

Les nouveaux ordinateurs plus rapides disposent presque toujours de la mémoire et de l'espace disque nécessaires pour faire tourner les logiciels d'aujourd'hui. Cependant, il n'est peut-être pas nécessaire de payer plus cher pour obtenir la technologie de pointe. Le modèle à prix réduit de l'année dernière pourrait répondre parfaitement à vos besoins. Les gens croient que les produits de marques sont plus fiables, mais les ordinateurs assemblés par des ateliers locaux peuvent être moins coûteux et tout aussi bons. N'oubliez pas d'examiner les garanties lorsque vous magasinez; la protection la plus longue possible est préférable. Demandez si l'ordinateur peut être réparé par le fournisseur au titre de la garantie ou s'il faut l'expédier au fabricant. En cas de doute, magasinez avec un collègue qui possède de bonnes connaissances techniques.

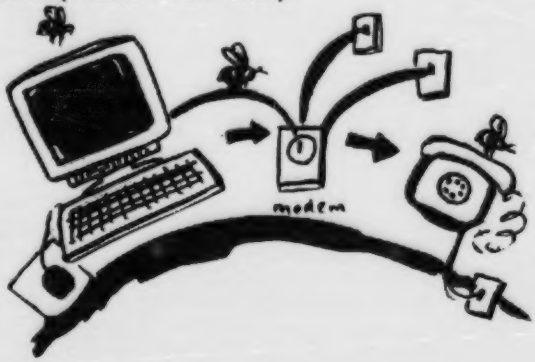
Le bogue de l'an 2000 est une bonne raison qui incite à acheter un nouveau PC. (Le matériel Macintosh n'est pas touché par ce bogue, mais certains logiciels Mac le sont). En deux mots, les ordinateurs peuvent éprouver et créer toutes sortes de problèmes au moment de franchir le cap de l'an 2000. Ce bogue découle du fait que, jusqu'à tout récemment, la plupart des programmeurs représentaient les dates au moyen de deux chiffres seulement (p. ex., 98 pour 1998), ce qui ne permet pas d'aller au-delà de 1999! Ce problème touche d'innombrables logiciels, des applications de bureautique aux systèmes d'exploitation. Un nouvel ordinateur est plus sûr, car ses logiciels de bas niveau seront vraisemblablement compatibles avec l'an 2000. Si vous possédez des ordinateurs plus anciens, consultez l'ANNEXE A pour obtenir des renseignements permettant d'approfondir ce problème. Il existe des utilitaires gratuits qui vous permettront de faire l'essai de votre matériel aux fins de compatibilité et il y aura des programmes de correction et des solutions de rechange pour de nombreux ordinateurs. (Les utilisateurs de Windows 3.1/95 devraient obtenir des pro-

grammes de correction auprès de Microsoft à cette adresse URL : http://www.microsoft.com/year2000/.)

Modem

Il s'agit du dispositif qui permet à votre ordinateur de communiquer avec d'autres ordinateurs par le biais d'une ligne téléphonique. La tâche de votre modulateur-démodulateur consiste à convertir le signal modulé acheminé par les fils téléphoniques au langage numérique de votre ordinateur. En examinant les divers modèles de modem, vous noterez que leur vitesse et leur présentation (externe ou interne) diffèrent.

La vitesse d'un modem est indiquée en bits par seconde (bit/s) ou KILOBITS par seconde (1 kbit/s = 1 000 bits/s). La vitesse désigne le débit auquel votre modem ou la ligne téléphonique peut échanger des données à chaque seconde. Aujourd'hui, les modems vont de 14,4 à 56 kbit/s. Lorsque vous êtes en ligne, votre modem peut constituer le goulot d'étranglement qui limite la vitesse à laquelle vous pouvez TÉLÉCHARGER des fichiers ou parcourir le Web. Donc, un modem plus rapide vous permettra d'économiser du temps, des frustrations et des frais de connexion à Internet.



Les modems externes sont branchés par un câble à un «port série» à l'arrière de votre ordinateur. Ils sont résistants, simples à installer et faciles à déplacer d'un ordinateur à l'autre. Avant d'acheter un modem externe, assurez-vous que vous avez un port série inutilisé pour pouvoir le brancher. Si vous possédez un ordinateur fabriqué avant 1997, vérifiez si le port série présente une interface 16550A UART, car les ports plus anciens ralentiront les nouveaux modems externes. Sinon, vous pouvez acheter un nouveau port série pour moins de 50,00 $ ou installer un modem interne.

Les modems internes sont des cartes à circuit imprimé qui se branchent dans un emplacement libre à l'intérieur de votre ordinateur. Comme les modems internes comportent des ports série rapides intégrés, ils fonctionnent à vitesse maximale sur tout ordinateur. Cela permet également de libérer le port série de votre ordinateur pour d'autres dispositifs. Avant d'acheter un modem interne, assurez-vous que votre ordinateur comporte au moins un emplacement libre. (Si le modem est de type PCI, vérifiez si vous avez des emplacements PCI. La norme ISA est toujours un choix sûr.)

Les ordinateurs portatifs et bloc-notes plus récents peuvent utiliser des modems particuliers appelés PCMCIA, soit des dispositifs très portatifs aux dimensions semblables à celles d'une carte de crédit.

Ligne téléphonique

Votre modem vous permet de vous brancher à Internet par le biais d'une ligne téléphonique ordinaire. En fait, il est plus économique de faire exécuter deux tâches à votre ligne téléphonique en la partageant entre, d'une part, votre téléphone ou télécopieur et, d'autre part, votre ordinateur. Avec une telle installation, votre téléphone ou télécopieur peut être branché à une prise spéciale de votre modem lui permettant de fonctionner normalement lorsque ce dernier est inactif.

Deux des problèmes courants relatifs aux lignes partagées voix – données sont en réalité très faciles à résoudre.

- Lorsque le service d'appel en attente est installé sur une ligne téléphonique, les appels entrants font entendre un «clic» suffisant pour déconnecter un modem. Vous pouvez toutefois désactiver cette fonction lorsque vous être en ligne en ajoutant un code particulier avant le numéro de votre fournisseur Internet. (Demandez à votre société de téléphone. Dans le cas de Bell, le code est *70.)
- Lorsque le service de messagerie vocale est installé sur une ligne, les messages en attente peuvent être annoncés par une tonalité discontinue. La plupart des logiciels de connexion à Internet ne permettent toutefois pas la composition avant la détection d'une tonalité continue. Vous devriez être en mesure de modifier l'un des

réglages de votre logiciel pour l'empêcher d'attendre la tonalité. Si ce n'est pas possible, vous pouvez probablement désactiver l'annonce des messages directement par le biais de votre service de messagerie vocale.

Néanmoins, une seule ligne téléphonique présente des inconvénients indéniables :

- vous ne pouvez pas parler au téléphone (ou utiliser le télécopieur) et travailler en ligne simultanément, ce qui constitue une façon très utile de travailler;
- si vous passez beaucoup de temps en ligne, les gens qui vous appellent obtiendront souvent une tonalité d'occupation ou seront dirigés vers votre boîte vocale lorsqu'ils essaieront de vous appeler ou de télécopier un document;
- si la ligne comporte plus d'un poste, vos collègues peuvent couper votre connexion par inadvertance en tentant de composer lorsque vous êtes en ligne.

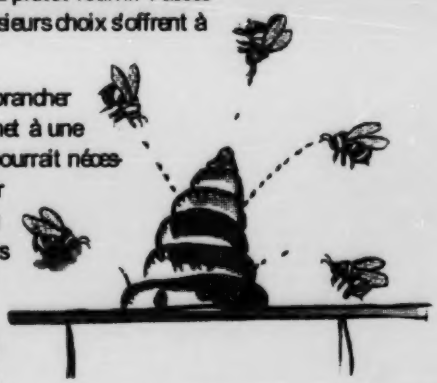
En conséquence, il peut être avantageux d'installer au moins une ligne téléphonique séparée pour votre modem.

Finalement, si votre bureau possède un système téléphonique perfectionné à lignes multiples, demandez au fournisseur s'il peut fonctionner avec des modems. (Il se peut que vous ayez à installer des lignes distinctes.)

Options de connectivité de groupe

Voulez-vous permettre à plusieurs membres du groupe de se connecter à Internet? La méthode la plus économique consiste à utiliser un ordinateur comme poste de travail Internet commun. Si vous préférez plutôt fournir l'accès Internet à tous les ordinateurs, plusieurs choix s'offrent à vous :

Lignes séparées – Vous pouvez brancher chaque ordinateur prêt pour Internet à une ligne téléphonique distincte. Cela pourrait nécessiter des lignes supplémentaires pour tous les employés (coûteux!) ou amener ces derniers à utiliser leurs lignes individuelles pour le téléphone et le modem (ce que certains systèmes téléphoniques à lignes multiples ne permettent pas).



RÉSEAU LOCAL : partage du modem – Songez à relier les ordinateurs de votre bureau en réseau local. De cette façon, chacun peut utiliser le modem ou la ligne branché à l'un des ordinateurs. Vous obtiendrez en outre tous les autres avantages inhérents à un réseau, comme le partage des fichiers et des imprimantes. La création d'un réseau est devenue particulièrement facile, surtout si vous utilisez Windows 95/98/NT. Si vous ne pouvez pas faire l'installation vous-même, un technicien mettra au plus une demi-journée pour l'effectuer. Vous devrez acheter des cartes réseaux pour chaque ordinateur (100 $ et plus) et des câbles suffisamment longs. Pour pouvoir utiliser un seul modem dans le réseau, vous aurez besoin d'un logiciel de partage de modem coûtant 100 $. (Consultez les bibliothèques de partagiciels en ligne de l'ANNEXE A.)

Réseau local : connexion numérique – Les modems sont peu coûteux et faciles à utiliser, mais ils ne constituent pas l'unique moyen de se brancher à Internet. L'installation d'une connexion numérique spécialisée est de plus en plus abordable. Les avantages : vitesse et capacité plus élevées et possibilité pour chaque ordinateur de votre réseau local de partager une connexion en temps réel! Le RNIS (réseau numérique à intégration de services), la norme numérique bas de gamme, offre une capacité de transmission de 64 à 256 kbit/s. Le RNIS nécessite deux éléments spéciaux : un ADAPTATEUR DE TERMINAL (au lieu d'un modem) et un ROUTEUR (permettant le partage en temps réel de la connexion). Votre fournisseur Internet devrait être en mesure de vous louer ces deux éléments et d'installer le progiciel pour vous. Demandez à votre société de téléphone si votre immeuble se trouve dans la section RNIS de son réseau.

Logiciels essentiels

Une fois votre matériel est en place, vous aurez besoin d'une panoplie de logiciels pour utiliser Internet. Les éléments essentiels sont un logiciel de connexion, un navigateur Web et un programme de courrier électronique. Certains outils Internet sont habituellement pré-installés dans les nouveaux systèmes Windows ou Macintosh. S'il vous manque certains des outils traités dans le présent chapitre, voici trois sources de logiciels.

Votre fournisseur Internet peut vous vendre ou vous donner un progiciel complet d'outils Internet. (Sachez que certains d'entre eux peuvent nécessiter un enregistrement et des frais additionnels.) Le fait qu'il soit probablement pré-configuré pour fonctionner avec les systèmes de votre fournisseur est l'un des avantages de ce logiciel. (Avec d'autres logiciels, vous devrez régler certains paramètres vous-même.)

Internet lui-même est une excellente source d'outils. Vous pouvez télécharger des programmes directement des sites des fournisseurs de logiciels ou des bibliothèques de logiciels en ligne. Certains des meilleurs outils disponibles aujourd'hui sont des partagiciels ou des gratuiciels téléchargeables. (Un «partagiciel» est un logiciel que vous pouvez essayer pendant quelques semaines avant de verser des droits d'utilisation à son développeur. Un «gratuiciel» est offert sans conditions.) Consultez l'ANNEXE A pour obtenir des conseils relatifs aux bibliothèques de logiciels en ligne. Si vous ne vous sentez pas capable d'installer votre propre logiciel, il est temps d'obtenir une formation de base offerte par un conseiller ou un collègue qui possède de bonnes connaissances techniques.

Les magasins d'informatique et les catalogues de vente par correspondance offrent des programmes autonomes ainsi que des progiciels intégrés. Sachez cependant que les progiciels coûteux ne sont pas nécessairement meilleurs que les partagiciels. De plus, certains logiciels scellés vendus en magasin sont disponibles gratuitement sur Internet.

Lorsque vous commencez, ne perdez pas trop de temps à trouver des logiciels «parfaits». La plupart des outils peuvent très bien répondre aux besoins des utilisateurs débutants. Une fois que vous êtes en ligne, vous devriez consacrer un certain temps à télécharger et à essayer des logiciels.

Logiciels de connexion

Avant que vous puissiez faire quoi que ce soit en ligne, votre ordinateur doit composer le numéro du fournisseur Internet, entrer en communication avec son réseau et maintenir une connexion constante. Ces fonctions sont assurées (presque invisiblement) par un programme de connexion. Voici certains des programmes les plus utilisés :

- Win 95/98/NT : Accès réseau à distance (offert gratuitement avec Windows, mais vous pourriez avoir à l'installer manuellement à partir du disque compact ou des disquettes).
- Win 3.x : Trumpet Winsock (obtenez-le de votre fournisseur Internet ou de quelqu'un qui est déjà en ligne).
- Macintosh (Système 7.5.2 et ultérieurs) : Open Transport (inclus avec le système) comprenant un module PPP (parfois inclus; sinon, procurez-vous-le auprès de Apple Corp).
- Macintosh (avant Système 7.5.2) : MacTCP (inclus avec le système) comprenant un module PPP (parfois inclus; sinon, procurez-vous-le auprès de Apple Corp).

Votre fournisseur Internet sera en mesure de vous aider à trouver et à configurer votre logiciel de connexion.

Navigateur Web

Il s'agit du logiciel qui vous permet de «surfer» sur le Web (WWW). Vous utiliserez votre navigateur pour visualiser des documents sur le Web (y compris des éléments multimédias), suivre des liens HYPERTEXTES et télécharger des fichiers sur votre disque dur.

Deux programmes dominent le marché des navigateurs : Netscape Navigator et Microsoft Internet Explorer. Vous pouvez trouver des copies scellées en vente dans des magasins d'informatique, mais l'un ou l'autre peut être téléchargé gratuitement en ligne. (Visitez les bibliothèques de partagiciels.) L'un des navigateurs ou les deux

sont souvent pré-installés sur les nouveaux ordinateurs et le progiciel de votre fournisseur Internet devrait en comprendre au moins un. Par exemple, Microsoft a intégré Internet Explorer directement dans les nouvelles versions des systèmes d'exploitation Windows.

Attention : Les nouvelles versions de Netscape et d'Internet Explorer nécessitent beaucoup de mémoire et d'espace disque. Si vous utilisez un vieil ordinateur (p. ex., un PC 486 pourvu de 8 Mo de mémoire), vous obtiendrez de meilleurs résultats en réutilisant la version 3 de ces navigateurs.

Navigator et Internet Explorer sont maintenant expédiés sous forme d'ensembles de logiciels comprenant le navigateur lui-même et plusieurs des outils décrits ci-dessous (y compris un programme de courrier électronique et un lecteur de nouvelles). Vous pouvez les essayer avant d'examiner les versions «autonomes» de ces outils. Les utilisateurs expérimentés ont toutefois tendance à revenir aux applications autonomes.

Programme de courrier électronique

Un programme de courrier électronique vous permet d'échanger des messages en texte clair avec d'autres personnes sur Internet. Les outils du programme vous permettent de rédiger de nouveaux messages. Certains programmes de courrier électronique fournissent des fonctions additionnelles :

- Insertion – capacité d'annexer tout fichier à un message de courrier électronique, comme des documents de tableur, des graphiques, etc.
- Vérification orthographique – possibilité de vérifier vos messages au moyen d'un dictionnaire intégré.
- Filtrage des messages – possibilité de classer automatiquement les messages entrants dans des dossiers définis par l'utilisateur.

Notez encore une fois que vous pouvez certainement essayer le programme de courrier électronique intégré dans votre navigateur Web. Vous pouvez aussi choisir l'un des puissants et populaires programmes autonomes suivants :

- Windows: Eudora Light (gratuit), Eudora Pro (50 $), Pegasus Mail (gratuit)
- Macintosh : Eudora Light (gratuit), Eudora Pro (50 $), Claris Emailer (60 $)

Lecteur de nouvelles

La plupart des gens utilisent cet outil pour participer à plus de 20 000 forums de discussion spécialisés regroupés sous le nom de «Usenet». Pour des raisons obscures, ces forums de discussion en ligne ont toujours été appelés des GROUPES DE DISCUSSION.

Même si vous ne participez pas aux groupes de discussion de Usenet, il se peut que vous vouliez un lecteur de nouvelles. Certains groupes utilisent la même technologie pour créer des forums de discussion privés.

Vous pouvez utiliser le lecteur de nouvelles qui accompagne votre navigateur Web. Vous pouvez aussi employer certains bons programmes autonomes disponibles en ligne, comme :

- Windows: Forté Free Agent (gratuit), Forté Agent (40 $), MicroPlanet Gravity (50 $)
- Macintosh : Newswatcher (gratuit)

Autres logiciels

Le programme de courrier électronique, le lecteur de nouvelles et le navigateur Web constituent le noyau de votre progiciel d'outils Internet. Mais le nombre de programmes que les gens utilisent pour travailler sur Internet est beaucoup plus important. En voici quelques exemples :

- PROTOCOLE DE TRANSFERT DE FICHIERS (FTP) : Ce programme fournit un moyen efficace de transférer des groupes de fichiers par Internet. Si vous maintenez un site Web sur un SERVEUR distant, vous utilisez probablement un programme FTP pour TÉLÉCHARGER les nouvelles pages vers votre site.
- TELNET : Ce programme utilisé depuis longtemps permet d'entrer directement en communication avec un ordinateur UNIX à distance. Si vous effectuez des travaux plus évolués sur le Web, vous pouvez entrer en communication avec votre serveur Web par le biais de

Telnet pour effectuer la programmation d'informations en code machine. Votre fournisseur Internet peut également exiger que vous utilisiez Telnet pour entrer en communication avec son serveur afin d'effectuer des fonctions particulières, comme la modification de votre MOT DE PASSE.

- INTERNET RELAY CHAT (IRC) : Ce programme constitue la norme en matière d'interaction textuelle multivoque en temps réel. Vous pouvez utiliser l'IRC pour tenir des réunions en temps réel avec votre groupe.

Finalement, les bibliothèques de partagiciels en ligne comportent des centaines d'applications d'aide que vous pouvez utiliser plus tard. Si vous décidez de créer votre propre site Web, par exemple, plusieurs outils peuvent faciliter ce processus, y compris FrontPage et PageMill.

Nota : Certains logiciels peuvent ne pas être compatibles avec l'an 2000 (consultez ORDINATEURS au CHAPITRE 2). L'ANNEXE A comprend des ressources pour vous aider à cerner et surmonter les problèmes associés à l'an 2000.

Votre fournisseur Internet

Un fournisseur Internet est un organisme qui vous donne accès à Internet par modem commuté ou par connexion numérique directe (p. ex., RNIS). Il existe de nombreuses sources d'accès à Internet : les fournisseurs Internet commerciaux spécialisés (locaux, régionaux ou nationaux), les grandes sociétés de téléphone, certaines universités, les freenets et même quelques fournisseurs Internet sans but lucratif à services complets.

Les freenets fournissent un accès gratuit par ligne commutée dans leurs zones locales. Soutenus par des subventions, des dons et du travail bénévole, les freenets se contentent généralement de diffuser de l'information locale répondant à des besoins locaux. La plupart peuvent vous offrir un compte de courrier électronique et probablement de l'espace pour un site Web. Cependant, la majorité ne peuvent pas offrir un accès graphique illimité au Web, des services à valeur ajoutée ou la certitude que vous n'obtiendrez pas une tonalité d'occupation lorsque vous composerez. À moins que vos objectifs ne soient très modestes, vous pourriez avoir besoin d'un fournisseur Internet offrant des services plus complets.

Attention : Les fournisseurs Internet officiels ou agréés n'existent pas. Internet est simplement une vaste constellation de sous-réseaux reliés entre eux. Pour s'y joindre, un nouveau réseau doit se brancher à tout autre réseau déjà en ligne. Tout réseau peut s'afficher comme fournisseur Internet en distribuant sa capacité de transmission à d'autres réseaux ou à des utilisateurs individuels. Essentiellement, tous les membres d'Internet, à l'exception des utilisateurs finaux, sont des fournisseurs Internet.

Sur le marché saturé des fournisseurs Internet d'aujourd'hui, il convient de rechercher le bon ensemble de services, de soutien, de fiabilité et de prix.

Services

Si vous achetez des services d'accès par ligne commutée pour utilisateurs uniques, chacun d'eux devrait inclure les éléments de base suivants :

- POINT À POINT (PPP). Il s'agit du plus récent et du meilleur moyen d'accéder à Internet par ligne commutée. (Certains fournisseurs n'offrent qu'un accès textuel ou le prédécesseur du PPP appelé SLIP.)
- POINTS DE CONNEXION pratiques. Les points de connexion sont des endroits où vous pouvez entrer en communication avec votre fournisseur Internet en effectuant un appel local. Certains fournisseurs ne possèdent qu'un seul point de connexion, alors que d'autres en fournissent dans de nombreuses villes. Cela peut avoir une importance si vous voulez un accès local à votre fournisseur lorsque vous voyagez.
- Une adresse de courrier électronique : La plupart des fournisseurs offrent ce service de base. Vous êtes généralement tenu d'utiliser son NOM DE DOMAINE et cela peut jouer un rôle dans votre choix (p. ex., vous pouvez préférer <votrenom@web.net> plutôt que <votrenom@nomdesociété.long.com>).
- Hébergement d'un site Web : Même si vous n'avez pas l'intention de créer un site Web présentement, le fait de disposer de l'espace nécessaire ne peut pas faire de tort. Les fournisseurs offrent de 1 à 10 mégaoctets pour les comptes à utilisateur unique.
- Progiciel de départ : Vérifiez si vous recevez un ensemble complet de logiciels sur disquettes ou disque compact pré-configurés avec les paramètres du fournisseur.
- Alimentation Usenet : Parmi les quelque 20 000 espaces de discussion mondiaux («groupes de discussion»), combien le fournisseur vous en offre-t-il localement?

Dans le cas d'un groupe, la connectivité peut s'avérer plus complexe.

- Si vous avez besoin d'abonnements individuels pour des personnes dispersées à l'échelle de la province, portez une attention particulière aux points de connexion du fournisseur (voir ci-dessus). L'achat d'abonnements auprès d'un fournisseur disposant de nombreux points de connexion est plus facile que d'en acheter de plusieurs fournisseurs. Vous pourriez même être admissible à une remise quantitative.
- Si vous cherchez à obtenir un accès de groupe pour de nombreuses personnes dans un même endroit, il se peut que vous ne vouliez pas d'une connexion PPP

ordinaire. Vous désirez plutôt une ligne privée (probablement de type RNIS) pour relier votre réseau local à Internet.

Finalement, de nombreux fournisseurs Internet proposent d'autres services, outre ceux mentionnés ci-dessus, moyennant des frais. Les principaux services à «valeur ajoutée» sont les suivants :

- des zones de discussion en ligne privées (voir le CHAPITRE 9);
- des listes de diffusion de courrier électronique (voir le CHAPITRE 9);
- l'hébergement et le développement de sites Web de haut niveau (voir le CHAPITRE 11).

Assistance

Le soutien à l'utilisateur est essentiel pour tous, à l'exception des personnes très expérimentées, surtout pendant l'installation. Donc, posez les questions suivantes aux fournisseurs Internet potentiels :

- Quand l'assistance est-elle disponible? Songez au moment où vous pourriez avoir besoin d'aide. De 9 à 17 h? Le soir? La fin de semaine?
- Combien d'employés peuvent répondre aux utilisateurs? Composez le numéro de leur ligne d'assistance pour vérifier si la tonalité d'occupation sonne continuellement ou s'il y a des files d'attente.
- Possèdent-ils une équipe de soutien compétente et amicale? Demandez des recommandations.
- Fournissent-ils de la documentation de soutien en langage clair? Est-elle imprimée ou présentée dans un site Web?
- Se rendent-ils sur place? Le cas échéant, combien cela coûte-t-il? Il s'agit d'un service rare, mais il peut avoir de l'importance pour vous.

Fiabilité

Un catalogue de services impressionnant ne permet pas de bien connaître un fournisseur Internet. Vous ne voulez pas de tonalité d'occupation constante lorsque vous appelez ou de réponse insatisfaisante lorsque vous réussissez enfin à parler à un préposé. Demandez à un abonné actuel du

fournisseur ce qu'il pense de la qualité du service. Demandez-vous aussi : depuis combien de temps le fournisseur existe-t-il? Les fournisseurs vont et viennent, à juste titre parfois. Un fournisseur présent depuis un certain temps sur le marché a déjà subi le «test» de la fiabilité.

De nombreuses variables techniques déterminent la qualité du service d'un fournisseur. Il se peut que vous ne puissiez pas évaluer certaines de celles-ci sans essayer le service, mais il vaut mieux savoir en quoi elles consistent :

- Qualité des modems – Votre fournisseur devrait posséder un groupe de modems de qualité professionnelle montés sur bâti. Leur vitesse doit au moins être équivalente à celle de votre matériel. Votre nouveau modem de 56 kbit/s sera inutile si les siens ne dépassent pas 28,8 kbit/s.
- Rapport utilisateurs/lignes – Un fournisseur comptant 10 000 utilisateurs ne possède pas 10 000 lignes téléphoniques munies de modems. Comme les utilisateurs entrent en communication par intermittence, un fournisseur peut s'en tirer avec un nombre beaucoup moins élevé. Or s'il a trop peu de lignes, vous obtiendrez souvent une tonalité d'occupation. Comparez les rapports utilisateurs/lignes de plusieurs fournisseurs. Composez leurs numéros d'accès pour voir si les lignes sont toujours occupées ou s'il n'y a pas de réponse.
- Capacité des serveurs – Votre fournisseur assure le service à l'aide d'ordinateurs spécialement équipés appelés «serveurs» : un terminal serveur pour votre connexion commutée, un serveur de courrier électronique pour votre courrier, etc. La capacité de ses serveurs doit être suffisante pour répondre à la demande de ses utilisateurs. Il est difficile de quantifier une telle mesure relative, mais une bonne règle générale consiste à chercher un fournisseur qui utilise des systèmes UNIX à haut rendement.
- Largeur de bande – La connexion de votre fournisseur à Internet est semblable à un tuyau comportant une capacité donnée de transfert d'information («largeur de bande»). Ce tuyau est partagé en temps réel par tous les utilisateurs d'un fournisseur. Au fur et à mesure que le trafic de données augmente par rapport à la capacité du tuyau, la vitesse de transmission diminue. Cela a une

incidence sur la rapidité avec laquelle vous pouvez parcourir le Web, etc. Vous pouvez déterminer le niveau de saturation de la largeur de bande d'un fournisseur en visitant les sites Web qu'il héberge et en observant la vitesse de chargement des pages. (Pour obtenir une indication plus précise, demandez à un collègue ayant de bonnes connaissances techniques d'utiliser un utilitaire de mesure appelé sondeur.)

Prix

L'abonnement à Internet comprend généralement un nombre fixe d'heures d'utilisation mensuelles à un coût donné. Lorsque vous dépassez votre seuil mensuel, vous devez payer (souvent une somme astronomique) chaque heure d'utilisation supplémentaire. Prévoyez soigneusement le temps que vous passerez en ligne pour déterminer l'accès qui vous convient le mieux.

Exemple : Abonnements offerts par «FI»

Accès or : 90 heures/mois – 25,00 $ + 1,00 $ pour chaque heure supplémentaire

Accès argent : 5 heures/mois – 10,00 $ + 2,00 $ pour chaque heure supplémentaire

Questions importantes à poser au sujet des prix :

- Quel est le coût mensuel de chaque abonnement?
- Y a-t-il des frais initiaux d'installation?
- Combien coûtent les heures utilisées au-delà du seuil mensuel?
- Fait-on une distinction entre les heures de pointe et les heures creuses? Devez-vous payer un supplément en période de pointe?
- Pouvez-vous passer ultérieurement à un autre type d'abonnement sans pénalité?
- Pouvez-vous économiser en effectuant un versement annuel plutôt que mensuel?
- Y a-t-il des frais pour le logiciel de départ du fournisseur?
- Quel est le coût des services à valeur ajoutée que vous pourriez utiliser ultérieurement (p. ex., LISTES DE DIFFUSION, conférences en ligne, hébergement de pointe sur le Web, etc.)?

En somme, lorsque vous choisissez un fournisseur Internet, vous cherchez celui qui convient le mieux. Prenez le temps de comparer plusieurs fournisseurs. Lequel saura répondre à vos besoins particuliers de façon fiable et au meilleur coût?

Préparation organisationnelle

Le branchement de votre groupe à Internet n'est pas simplement un projet technique. Les aspects humains et organisationnels sont tout aussi importants. Obtenir un abonnement de base à Internet pour vous-même ou un collègue n'est pas très compliqué. Toutefois, si vous songez à un projet plus ambitieux, comme un espace de travail en ligne ou un site Web au contenu considérable, vous devriez tenir compte des conseils présentés dans ce chapitre.

Pourquoi vous brancher à Internet?

Vous n'embaucheriez pas un animateur communautaire, ni n'achèteriez un photocopieur, sans savoir précisément pourquoi. Or, le cyberespace possède sa propre mythologie et celle-ci peut amener les gens à abaisser leurs normes habituelles de planification. Le battage publicitaire vous laisse croire que le simple fait d'accéder à Internet peut procurer des avantages illimités. C'est faux. Vous devez vous concentrer sur des objectifs clairs et concrets. Si vous êtes un nouvel utilisateur d'Internet, la définition des objectifs pourrait nécessiter deux étapes :

Étape 1 : Apprenez ce qui est possible. La DEUXIÈME PARTIE du présent guide indique qu'il y a trois types de choses que vous pouvez effectuer en ligne : collaborer à des projets et à des documents, faire des recherches dans des ressources que d'autres ont créées et publier/promouvoir vos propres documents. En ayant ces activités à l'esprit, vous pouvez alors consacrer un certain temps à chercher comment d'autres organismes à but non lucratif utilisent Internet pour être plus productifs. (L'ANNEXE B vous en donne quelques exemples.) La meilleure façon de voir ce que font les autres sur Internet consiste à y accéder vous-même. Voilà une raison pour commencer de façon modeste, avec un abonnement par ligne commutée pour parcourir le Web.

Étape 2 : Établissez des objectifs qui correspondent à vos besoins. Une fois que vous savez ce qui est possible, vous serez en mesure d'évaluer les activités de communication de votre groupe et d'imaginer comment des applications en ligne particulières pourraient les améliorer. Un groupe provincial de coordination peut constater qu'il paye des frais d'interurbain considérables en s'entretenant avec des collègues de différents endroits. (Un espace de travail sur Internet pourrait permettre d'économiser de l'argent et peut-être d'augmenter le niveau de communication.) Un autre organisme peut être mécontent du temps nécessaire pour trouver des documents provenant d'autres groupes, des bailleurs de fonds et des gouvernements. (Un accès au Web pourrait l'aider à cet égard.)

Les projets sur Internet peuvent parfois prendre une nouvelle tournure. En visant des objectifs précis, il est plus facile pour tous de juger, à tout moment, si vous maintenez le cap.

Un plan viable

Nous vous recommandons de traiter votre branchement à Internet comme tout autre projet. Il vous faut donc élaborer un plan et un budget. Personne ne connaît mieux que vous le processus de planification de votre organisme, mais nous voulons souligner un aspect souvent négligé : l'attribution de la responsabilité à long terme du projet à des personnes désignées.

Dès le début, vous serez pleinement conscient de la nécessité d'affecter quelqu'un à la recherche de matériel, de logiciels et d'options de financement. Il en va de même pour l'installation et la formation techniques. Par contre, le fait que les projets en ligne aient besoin d'un apport humain continu à long terme est moins évident. Il arrive souvent que leur déclin soit attribuable au fait que

le groupe n'a pas attribué de responsabilités particulières. Voici un exemple des types de rôles que nous mentionnerons de nouveau dans la DEUXIÈME PARTIE.

- Si vous créez un site Web, qui s'occupera du renouvellement et de la mise à jour du contenu au cours des mois et des années à venir, et comment?
- Si vous planifiez un espace de travail en ligne, qui agira en tant que FACILITATEUR pour orienter la discussion et assurer la progression du travail?
- Si vous éprouvez des difficultés relatives au matériel ou aux logiciels dans six mois, qui veillera à faire réparer les appareils ou à obtenir de l'aide pour trouver la source du problème?

Évidemment, les rôles précis que sont appelés à jouer les membres de votre groupe dépendent des particularités de votre projet.

Préparation de votre équipe

Les applications en ligne ne tournent pas d'elles-mêmes : ce sont des outils que les gens utilisent. Donc, la préparation de votre équipe est tout aussi importante que celle du matériel et des logiciels qu'elle utilisera.

Votre groupe aura peut-être besoin de formation et les exigences des membres à cet égard peuvent varier. Ces besoins dépendront de la nature de votre projet, mais ils peuvent comprendre les éléments suivants :

- notions générales relatives à l'informatique et à Internet;
- outils de collaboration préférés de votre groupe (p. ex., listes de diffusion, conférences, forums sur le Web);
- conception et entretien du site Web;
- installation et dépannage du matériel et des logiciels.

Les conseils généraux suivants ont aidé de nombreux organismes à but non lucratif à l'étape de la planification.

Dressez une liste de toutes les personnes qui travailleront avec les nouveaux outils en ligne. Indiquez-y les besoins de formation particuliers qu'elles pourraient ressentir. (Discutez en privé avec les membres qui hésitent à admettre qu'ils ont besoin de formation.) Cette méthode structurée est essentielle si vous voulez répondre aux besoins d'un groupe réparti en plusieurs endroits.

Adaptez la formation à vos propres besoins. Un atelier unique donné dans une seule pièce peut ne pas convenir à la philosophie de votre organisme ou aux besoins de chacun s'ils diffèrent beaucoup. De nombreuses personnes réagissent mieux si on leur donne de la documentation de base à conserver à leur bureau. Il est plus profitable pour certains organismes de créer de petits groupes d'experts, c'est-à-dire former quelques personnes dans les principaux domaines en leur demandant de transmettre leurs compétences aux autres au besoin.

Attendez-vous à une résistance au début de tout projet en ligne. La technologie et le changement qu'elle sous-entend peuvent être intimidants. Le fait d'encourager les gens à exprimer leurs inquiétudes peut aider à dissiper leurs craintes au sujet des changements que vous proposez.

Finalement, la formation peut ne pas mener à un aspect essentiel de la préparation de l'équipe : l'engagement de tous à l'égard du projet du groupe. Une façon évidente (mais parfois négligée) d'amener l'équipe à adhérer à votre projet et à l'améliorer consiste à faire participer les principaux intervenants à sa planification.

Une occasion de changement

Certaines applications en ligne peuvent modifier les pratiques de communication de votre organisme. Cela peut représenter une menace. Cependant, la prévision des changements d'ordre pratique et culturel peut plutôt vous permettre de les utiliser à l'avantage de votre groupe.

Vous devrez examiner soigneusement les habitudes de travail de votre groupe. Par exemple, si vous créez un espace de travail en ligne, vous pourriez demander :

Qui amorce habituellement la communication dans votre groupe? Afin que ces personnes conservent cette initiative en ligne, pouvez-vous leur assigner des rôles précis ou leur offrir une formation particulière? Ou est-ce une occasion de voir émerger de nouveaux chefs de file?

Comment l'information circule-t-elle dans votre groupe? Un espace de travail en ligne favorise une circulation plus égalitaire. Bien que cela dérange les habitudes

de chacun, n'est-ce pas là l'occasion rêvée de prendre des décisions plus éclairées et de remonter le moral? (Ce nouveau niveau d'interaction de groupe peut être désorientant à prime abord pour certaines personnes.)

Comment les décisions sont-elles prises? Le travail en ligne peut changer le rythme des prises de décisions et élargir la portée du débat et de la discussion. Cela peut s'avérer la solution idéale pour les groupes fonctionnant par consensus. Les groupes plus structurés devront atteindre un équilibre différent. Quels éléments de la hiérarchie pouvez-vous laisser tomber de façon productive et comment ferez-vous pour en importer d'autres dans ce nouvel environnement?

Vous ne pouvez prévoir entièrement la façon dont les applications en ligne pourraient modifier les habitudes de travail de votre groupe. Toutefois, en prenant conscience dès le début que des changements surviendront, vous serez mieux préparé à les utiliser à votre avantage.

Des questions? Demandez de l'aide

Le branchement de votre groupe à Internet crée et exige un processus d'apprentissage continu. Vous serez confronté inévitablement à de nouvelles questions auxquelles vous ne pourrez pas répondre ou à des problèmes que vous ne pourrez pas résoudre. Compte tenu de l'évolution très rapide de la technologie de l'information, personne n'a les réponses à toutes les questions. Il faut plutôt savoir comment et où trouver de l'aide lorsqu'on en a besoin.

Assistance à l'utilisateur

L'aide d'un expert peut être disponible au bout du fil. Les fournisseurs de matériel et de logiciels emploient des techniciens pour dépanner leurs clients au téléphone. Votre fournisseur Internet devrait faire de même. Pour tirer le meilleur parti de votre appel, il est préférable de vous préparer d'avance.

- Sachez le nom du système d'exploitation que vous utilisez (Win 3.1, Win 95 ou Mac) et celui de tout logiciel qui pourrait être relié à votre problème ou demande.
- Retracez le plus précisément possible les étapes et les conditions qui ont mené à votre problème et notez-les par écrit. Copiez tout message d'erreur particulier qu'affiche votre ordinateur.
- Asseyez-vous à votre ordinateur lorsque vous appelez afin que vous puissiez effectuer les étapes de dépannage indiquées par le technicien. (Si votre modem est relié à une ligne téléphonique distincte, conservez la connexion lorsque vous communiquez avec votre fournisseur Internet.)

Rappelez-vous que le personnel de soutien technique a pour tâche de vous aider lorsque vous éprouvez des problèmes liés à ses produits ou services. Il ne peut pas assurer un rôle d'encadrement; donc, ne communiquez pas avec les préposés avant d'avoir examiné le problème vous-même.

Documentation

Lorsque vous avez un problème, vous devriez d'abord consulter la documentation de votre matériel, de votre logiciel ou du fournisseur Internet. Votre problème peut sembler très complexe, mais la solution peut s'y trouver en toutes lettres. Les manuels de l'utilisateur et l'aide en ligne fournissent habituellement des conseils de dépannage précis au sujet de problèmes courants.

De plus, la plupart des librairies offrent une multitude de livres qui peuvent vous aider. Vous trouverez des livres généraux portant sur Internet, des guides pratiques sur des outils logiciels particuliers, des ouvrages de référence sur l'installation du matériel et le dépannage, etc. Ces livres de référence peuvent être réconfortants.

Internet

De plus en plus de fournisseurs de matériel, de logiciels et de services Internet offrent un certain soutien par le biais d'Internet. Bien que cela puisse prendre quelque temps, vous trouverez des groupes de personnes sur Internet qui s'aident mutuellement en matière de problèmes techniques et organisationnels.

Voici quelques exemples :

- La société qui fabrique le système d'exploitation de votre ordinateur peut offrir une base de données de soutien sur le Web contenant des milliers d'articles pour vous aider à corriger les problèmes relatifs à ses produits.
- Le fabricant de votre imprimante peut vous permettre de télécharger un nouveau «pilote» qui l'empêche de bloquer avec le navigateur Web le plus récent.
- Des groupes de professionnels des campagnes de financement ont des listes de diffusion par courrier électronique pour aider les participants à échanger des notes relatives à divers problèmes allant de la conception de sites Web à des solutions de commerce électronique.

Le CHAPITRE 10 présente les notions de base dont vous aurez besoin pour commencer à profiter de cette masse de renseignements et de soutien en ligne.

Encadrement

Il pourrait vous être utile de trouver une ou plusieurs personnes pouvant renforcer régulièrement le savoir-faire de votre équipe. Un mentor technique peut vous aider à prendre des décisions stratégiques, à chercher des composants, à traduire du jargon ou vous aider à installer votre système. Il peut s'agir d'un associé externe ou d'un expert interne – peut-être une personne dont vous n'avez pas encore remarqué les compétences. Y a-t-il une personne qui semble aimer discuter des récents perfectionnements technologiques ou passer des fins de semaine à des salons d'informatique?

Vous pouvez même songer à créer un groupe de consultation technique composé de plusieurs bénévoles provenant de votre collectivité. Un groupe de consultation dont les membres sont bien choisis peut offrir un soutien plus important que celui d'une seule personne. La formation d'un tel groupe constitue également un moyen de tisser des liens à long terme avec votre collectivité. Elle peut représenter un moyen imaginatif de recruter de nouveaux bénévoles et ces gens peuvent accroître leur participation dans votre organisme au fil du temps.

Formation

La meilleure façon d'éviter les problèmes consiste à acquérir un savoir-faire interne suffisant pour que votre équipe puisse les corriger rapidement et reconnaître les petits ennuis avant qu'ils ne prennent des proportions catastrophiques. Même un ou deux employés possédant des connaissances techniques peuvent s'avérer très précieux. Il n'est pas nécessaire que ces derniers soient des génies de l'informatique. Le fait de connaître certains concepts de base et quelques termes techniques leur permet de reconnaître les besoins et les problèmes et de communiquer efficacement avec le personnel de soutien aux utilisateurs et les techniciens d'entretien. Donc, une formation continue quelconque peut certainement être rentable.

Pour dispenser de la formation à des groupes géographiquement dispersés, il faut faire preuve de créativité. Vous pouvez encourager les membres du groupe à suivre de petits cours dans des collèges, des universités et des

écoles professionnelles de la région. Vous pouvez aussi préparer des ateliers lorsque les membres du groupe se réunissent comme à l'occasion de votre assemblée générale annuelle. Finalement, certains collèges commencent à offrir des cours en ligne dont les étudiants se «rencontrent» dans des espaces de travail en ligne et envoient leurs travaux par courrier électronique.

Installation

Donc, vous disposez du matériel et des logiciels nécessaires et vous avez conclu une entente avec un fournisseur Internet. Vous devriez maintenant prévoir au moins une demi-journée pour effectuer l'installation. Voici certains conseils pour vous faciliter la vie :

- effectuez l'installation pendant les heures de bureau. Si vous éprouvez des problèmes, vous pouvez communiquer avec votre fournisseur Internet ou les fournisseurs ou fabricants de vos logiciels ou de votre matériel;
- prévoyez des compétences techniques additionnelles sur place ou accessibles par téléphone. Si vous installez plusieurs appareils ou procédez à une connectivité de groupe plus complexe, vous pourriez même songer à retenir les services d'un technicien pendant une journée;
- réunissez tous les manuels de l'utilisateur relatifs à votre matériel et à vos logiciels ainsi que toute instruction particulière de votre fournisseur Internet.

Les personnes dépourvues de connaissances techniques peuvent se sentir dépassées à l'idée de devoir procéder à l'installation. Or, les ordinateurs et les logiciels d'aujourd'hui sont plus «prêts à tourner» que jamais, ce qui signifie moins de travail et de confusion pour vous. En fait, le travail d'installation devrait se limiter en gros aux étapes de base suivantes :

- Installation de l'ordinateur – Si vous ne connaissez pas l'ordinateur, les manuels d'instructions vous indiqueront les étapes d'installation nécessaires. Il est cependant fort probable qu'il est déjà configuré et prêt à fonctionner.
- Installation du modem – Les modems internes se logent dans un emplacement à l'intérieur de votre ordinateur, alors que les modems externes comportent un câble que l'on relie à un port série (ou «com») libre. Il faut ensuite brancher les deux types de modem à votre prise téléphonique au moyen d'un fil de téléphone ordinaire.

- Configuration de l'ordinateur afin qu'il repère le modem – Les manuels de votre ordinateur et de votre modem expliquent comment indiquer à votre ordinateur le port série auquel votre modem est installé.
- Installation du logiciel – Si vous disposez d'un progiciel fourni par votre fournisseur Internet, l'installation pourrait simplement se limiter au lancement du programme d'installation. Dans le cas contraire, lisez les instructions ou demandez au personnel de soutien de vous aider au téléphone.
- Configuration du logiciel – Si vous avez installé le progiciel de votre fournisseur Internet, la configuration devrait s'effectuer automatiquement. Sinon, vous devrez régler quelques paramètres selon les instructions de votre fournisseur Internet.

L'installation est plus complexe si vous avez opté pour la connectivité de groupe. Vous installerez certainement plusieurs ordinateurs, probablement un modem RNIS, ainsi qu'un dispositif de partage de modem ou une passerelle sur votre réseau local. Le cas échéant, votre mentor technique ou votre expert-conseil en réseau (ou votre fournisseur Internet patient) peut s'avérer inestimable.

Deuxième partie

Travail en ligne

Possibilités

Une fois que vous êtes installé, la connexion à Internet peut simplement se limiter à appuyer sur un bouton de «démarrage». (Cela dépend du logiciel de connexion que vous avez installé.) Après avoir indiqué à votre ordinateur de se mettre communication, votre modem fera entendre un bruit strident. Cela signifie qu'il tente d'établir une connexion avec le modem de votre fournisseur Internet. Lorsque le bruit disparaît, vous êtes branché. (Des messages à l'écran vous indiquent habituellement toutes ces étapes.)

Vous êtes maintenant un «noeud» sur Internet et vous pouvez entrer en communication avec tout autre ordinateur qui s'y trouve. Vous pouvez maintenant faire ce que vous voulez. Vous remarquerez que presque tout ce que vous pouvez faire en ligne se divise essentiellement en trois catégories :

- Collaboration – Échangez des messages avec d'autres personnes ou désignez un espace central où bon nombre d'entre vous pouvez tenir des discussions, participer à la rédaction de documents, etc.
- Recherche et consommation – Exploitez les vastes ressources et services que de nombreux organismes offrent en ligne (p. ex., sur le Web).
- Publicité et promotion – Devenez vous-même un fournisseur de ressources ou de services en publiant des documents, en proposant des services ou en faisant la promotion de votre organisme.

Le reste de la DEUXIÈME PARTIE vous présente chacune de ces activités.

Collaboration : Travail d'équipe en ligne

La communication est la base de l'action. Vous le savez par expérience, surtout si vous travaillez avec des personnes dispersées aux quatre coins de la province (ou au-delà). En rapprochant les gens dans l'espace et le temps, le travail d'équipe en ligne peut aider votre groupe à être plus productif, comme en font foi ces exemples réels de collaboration en ligne.

Cas nº 1 : Nous avons rédigé et révisé le présent guide, Branchez votre groupe à Internet, presque entièrement en ligne. Après seulement deux réunions en personne, nous avons créé la structure du guide par le biais de plusieurs échanges par courrier électronique. Un rédacteur a commencé à travailler à un endroit, puis il a envoyé une version préliminaire par courrier électronique à d'autres membres de l'équipe qui ont procédé à une révision importante. Le document a ensuite été renvoyé par le même moyen à des membres de l'équipe travaillant à un troisième endroit pour obtenir leur rétroaction. Pendant ce temps, nous préparions les annexes en effectuant une recherche en ligne. En fin de compte, nous avons économisé beaucoup de temps et d'argent en évitant les rencontres répétées et les frais de messagerie.

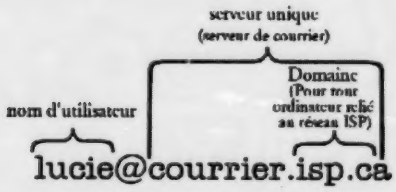
Cas nº 2 : Jess est présidente d'un comité consultatif provincial. Les réunions mensuelles avec ses neufs collègues sont essentielles car ils amorcent la deuxième moitié de leur mandat de deux ans. Il était difficile de réunir les membres dispersés du groupe à cause des conflits d'horaire et des frais de déplacement. Mais ils ont trouvé une solution en ligne. Le fournisseur Internet sans but lucratif de Jess l'a aidée à créer un lieu de conférence privé et le groupe se réunit maintenant en ligne. En tant que facilitatrice du groupe, Jess présente l'ordre du jour de la conférence, résume les communications et dirige la discussion. Chaque «réunion» dure une semaine, mais les participants réussissent maintenant à l'intégrer dans leurs horaires de travail fort chargés. Cela s'explique par le fait qu'ils peuvent entrer en communication quotidien-

nement au moment qui leur convient pour lire les nouvelles communications et formuler leurs observations. Ils apprécient surtout avoir des archives permanentes de toutes les discussions.

Rudiments du courrier électronique

Le courrier électronique est le télécopieur de la fin des années 1990, une façon simple et peu coûteuse de partager de l'information. Chaque abonnement à Internet comporte une adresse électronique unique que vous pouvez utiliser pour envoyer des messages à d'autres adresses électroniques partout dans le monde.

Anatomie d'une adresse électronique



Vous allez presque certainement récupérer votre courrier au moyen du PROTOCOLE POP. Votre fournisseur Internet tient un «bureau de poste» comprenant des boîtes à lettres pour chacun de ses utilisateurs. Lorsque quelqu'un vous envoie un message par courrier électronique, c'est à cet endroit qu'il arrive. Quand vous récupérez le courrier, votre programme de courrier électronique visite le bureau de poste et transfère tout votre courrier sur votre disque dur. C'est la raison pour laquelle vous pouvez stocker vos messages indéfiniment et les relire plus tard, même lorsque vous n'êtes pas en ligne. (À propos, ne confondez pas POP avec PPP. Ce dernier est expliqué au chapitre 4.)

Le courrier électronique a été créé en vue d'échanger des messages en texte clair avec un correspondant ou plus. Toutefois, la plupart des programmes de courrier électronique possèdent maintenant une fonction d'INSERTION permettant de transmettre un fichier, comme un document de tableur ou de traitement texte. Cela a permis

d'accroître les possibilités en ce qui concerne le travail d'équipe en ligne.

Les meilleurs programmes de courrier électronique offrent une gamme de fonctions pour vous aider à rédiger et à gérer le courrier électronique. Les vérificateurs d'orthographe et les carnets d'adresses intégrés sont maintenant relativement courants. Il en va de même de la possibilité d'archiver les messages récupérés en groupes logiques (dossiers) pour référence ultérieure. Certains programmes trient même automatiquement le courrier entrant selon les critères que vous avez définis. Vous utiliserez beaucoup votre programme de courrier électronique; il vaut donc mieux en essayer plusieurs avant d'arrêter votre choix.

Outils de collaboration perfectionnés

Le courrier électronique est un moyen simple et rapide de correspondre avec un ou plusieurs collègues. Pour une collaboration plus soutenue et complexe toutefois, vous pouvez examiner certaines applications perfectionnées. Les outils suivants permettent de créer un espace de travail virtuel plus intéressant pour l'interaction en ligne.

Listes de diffusion (listes de courrier électronique)

Les listes de diffusion améliorent le courrier électronique en ce qui a trait aux communications multivoques. Un «robot» intégré au serveur du fournisseur Internet gère les listes de diffusion. Chaque liste comprend un ensemble d'abonnés, soit les membres de votre groupe. Lorsqu'un abonné envoie un message au robot, il est automatiquement transmis par courrier électronique à tous les autres. Les réponses à un message transmis par liste de diffusion sont automatiquement renvoyées au robot à des fins de distribution. Résultat : un système simple de communication par courrier électronique en boucle fermée.

Les listes de diffusion se trouvent à un échelon supérieur par rapport au courrier électronique en tant qu'outil de collaboration. Comme la liste des abonnés est centralisée, il n'y a aucun risque que des membres du groupe en soient exclus accidentellement. Votre fournisseur Internet

devrait également être en mesure de vous vendre un programme d'archivage rudimentaire pour vous permettre de lire les «vieux» messages. En tant qu'outils de collaboration, les listes de diffusion sont faciles à utiliser et accessibles. Quiconque comprend le fonctionnement du courrier électronique est prêt à participer. La seule condition préalable est une adresse électronique; donc, même un accès freenet est acceptable. (Les listes de diffusion sont souvent connues d'après les marques des robots qui les font tourner, Majordomo et Listserv en particulier.)

Conférences NNTP (groupes de discussion)

Le système de conférence en ligne le plus connu est Usenet, un ensemble de plus de 20 000 «groupes de discussion» spécialisés répartis à l'échelle mondiale. Bien que ces espaces publics soient parfaits pour des échanges avec des étrangers, ils ne conviennent pas très bien au travail interne de votre groupe. Heureusement, certains fournisseurs Internet peuvent créer des conférences privées pour votre groupe au moyen de la technologie sous-jacente de Usenet, appelée NETWORK NEWS TRANSFER PROTOCOL (NNTP). Les conférences ne sont pas un prolongement du courrier électronique; vous y participez au moyen d'un logiciel particulier appelé un «lecteur de nouvelles».

Les conférences sont conçues expressément pour la collaboration de groupe et présentent des avantages indéniables par rapport au courrier électronique ou aux listes de diffusion. Elles permettent «l'enfilage» des messages, ce qui signifie que des suites distinctes de discussions sont représentées visuellement à votre écran. Une conférence archive automatiquement toute l'activité qui s'y déroule. À l'instar du courrier électronique ou des listes de diffusion, les groupes de discussion peuvent accepter tout fichier envoyé en tant qu'insertion. Contrairement aux listes de diffusion, les conférences n'inondent pas de centaines de messages les corbeilles d'arrivée de courrier électronique des participants. Finalement, il est beaucoup plus facile de créer une impression d'appartenance avec les conférences, car les participants doivent s'y connecter expressément.

Conférences sur le Web

Vous pouvez maintenant créer des espaces de discussion directement dans un site Web. Pour participer, les utilisateurs n'ont besoin que d'un navigateur Web. Pour créer

des conférences, vous devez télécharger des logiciels particuliers vers le serveur de votre fournisseur Internet. Les produits disponibles peuvent être gratuits et simples ou coûteux et comportant de nombreuses caractéristiques. Néanmoins, les forums sur le Web n'offrent pas la vitesse et la fonctionnalité des conférences NNTP. En termes simples, c'est parce que votre lecteur de nouvelles effectue une partie importante du traitement que les conférences NNTP sont si puissantes, un élément qu'un navigateur Web ne parvient pas à émuler correctement.

La facilité d'apprentissage est un avantage des conférences sur le Web. Presque tous les utilisateurs Internet savent se servir d'un navigateur Web, alors que bon nombre d'entre eux peuvent n'avoir jamais vu un lecteur de nouvelles. Les conférences sont également plus faciles à intégrer dans un «INTRANET» plus important (voir ci-dessous). N'oubliez pas que, si vous désirez que votre espace de discussion soit privé, vous devrez demander à votre fournisseur Internet de protéger une partie de votre site Web au moyen d'un mot de passe, un service qu'il vous facturera.

Intranets

Un intranet est un système privé conçu pour le partage d'information à l'intérieur d'un groupe particulier. Donc, techniquement, les listes de diffusion et les conférences sont des intranets simples. Le terme laisse normalement sous-entendre des systèmes de collaboration plus complexes, souvent des programmes pilotés par des bases de données comportant des interfaces-utilisateurs accessibles à l'aide d'un navigateur Web. Ces intranets fournissent souvent des modules de gestion et de suivi de projets ainsi que des fonctions évoluées de gestion de documents (p. ex., la possibilité d'«exclure» des parties d'un document de façon que deux personnes ne puissent pas tenter d'y apporter des modifications simultanément).

Les logiciels d'intranet haut de gamme disponibles sur le marché peuvent être très coûteux. Vous pouvez toujours vous entendre avec un développeur Web pour mettre au point un programme plus modeste. Peut-être un site Web protégé par un mot de passe comprenant plusieurs conférences Web, une bibliothèque de documents téléchargeables et même une base de données commune des contacts.

Nota : Si vous avez un réseau local et que tous vos utilisateurs se trouvent dans le même bureau, vous pouvez installer l'intranet sur un ordinateur interne, plutôt que sur un serveur chez votre fournisseur. En procédant ainsi, vous obtiendrez un meilleur rendement et une sécurité plus poussée.

Conférences en temps réel

La plupart des outils de collaboration sont «asynchrones», ce qui signifie que les gens peuvent participer au moment qui leur convient. Cela constitue généralement la meilleure façon d'obtenir un dialogue sérieux ou de collaborer à la rédaction de documents. À un certain moment toutefois, vous voudrez probablement examiner certains des outils de conférence en «temps réel» qui sont offerts sur le marché.

- INTERNET RELAY CHAT (IRC) – Programme de bavardage textuel pour utilisateurs multiples. Vous utilisez un logiciel particulier pour entrer en communication avec l'un des nombreux serveurs IRC dans le monde. Une fois branché, vous pouvez entrer dans l'un ou l'autre des milliers de sites de bavardage. Ce n'est pas très utile pour accomplir du travail sérieux, mais vous pouvez aussi créer des canaux privés, une façon économique de tenir un appel conférence textuel gratuit.
- Téléphone Internet — Vos factures d'appels interurbains sont-elles exorbitantes? Vous pouvez utiliser votre ordinateur pour contourner les sociétés de services interurbains et appeler partout dans le monde gratuitement. Il vous suffit d'équiper les ordinateurs à chaque extrémité de microphones, de haut-parleurs et d'un logiciel téléphonique particulier (disponible gratuitement). Malheureusement, la qualité du son peut poser un problème, surtout dans le cas des modems lents.
- Vidéoconférence — À un téléphone Internet, vous pouvez ajouter une alimentation vidéo directe (grâce à de petites caméras). Un logiciel de vidéoconférence évolué permet même aux participants de partager un «tableau blanc» qui s'affiche simultanément sur leur écran d'ordinateur. Avertissement : la lenteur de la vidéoconférence par modem peut être exaspérante.

Facilitation de groupe

Pour amener votre groupe à collaborer en ligne, il faut une orientation, un engagement et de la patience. Ces éléments peuvent être assurés par une seule personne ou un groupe. La personne qui coordonne le branchement à Internet peut être différente de celle qui veille au bon déroulement des travaux dans l'espace de travail en ligne.

La facilitation d'un espace de travail en ligne est similaire à la présidence d'une réunion. Toutefois, la nature particulière de cet environnement lui donne un caractère unique.

- Aucun lien sensoriel entre les participants – La communication en ligne se déroule par le biais de textes seulement. Les participants ne peuvent «lire» les indices non verbaux des autres. Cela présente un risque de problème de communication qui peut s'aggraver, car normalement nous comptons sur le langage corporel et le ton de la voix pour placer un message dans son contexte.
- Environnement asynchrone (pas en temps réel) – La communication en ligne présente un rythme différent, car les gens participent individuellement au moment qui leur convient. Une telle façon de procéder peut désorienter les personnes qui tirent leur énergie du rythme synchrone des réunions en tête à tête; certains membres peuvent alors devenir silencieux en ligne.
- Nouvelle courbe d'apprentissage – L'utilisation d'un espace de travail en ligne peut sembler fort simple pour certains, alors que d'autres éprouvent de la difficulté simplement à utiliser le logiciel. D'autres personnes peuvent manquer de confiance en leurs talents de rédacteurs ou avoir du mal à taper le texte. Ainsi, les participants peuvent se sentir avantagés ou désavantagés dans ce nouvel environnement de travail.

Les bons facilitateurs sont à l'écoute des besoins individuels et prêts à apprendre tout en travaillant. Ils sont surtout enthousiastes à propos des possibilités de collaboration en ligne. En fin de compte, nous cherchons toujours à trouver de meilleures façons de travailler ensemble par voie électronique.

De quel type de facilitation aurez-vous besoin dans votre espace de travail en ligne? Cela dépend de vos objectifs ainsi que de la structure et de la dynamique de votre groupe. Vous trouverez ci-dessous les types de facilitation dont il faut tenir compte en règle générale.

- Catalyseur – À l'instar du président d'une réunion, le facilitateur encourage le travail et la discussion au moyen d'interventions opportunes. Les facilitateurs peuvent diriger la définition du cadre de travail qui servira à la discussion et à la prise de décisions. Il est essentiel d'assurer une participation maximale, ce qui signifie parfois qu'il faut trouver pourquoi certains participants semblent se retirer. Les facilitateurs ne peuvent ignorer non plus les tâches fastidieuses, comme l'envoi de rappels des réunions en ligne.
- Résumeur – Il est utile de rassembler régulièrement les différents propos et de les résumer pour le groupe. Le facilitateur peut effectuer cet exercice à mi-chemin durant une réunion en ligne d'une semaine. Le résumé des points importants et la clarification de la raison d'être de l'espace de travail peuvent être essentiels lorsque de nouveaux membres y arrivent.
- Médiateur – Le caractère unique de l'environnement en ligne peut engendrer des problèmes de communication pouvant parfois dégénérer en conflit ouvert. Le facilitateur devrait intervenir pour désamorcer les situations explosives. Il devrait surtout tenter de reconnaître les signes précurseurs d'un problème de communication et de les corriger pour éviter les conflits.

Recherche : naviguer sur le Web

Le World Wide Web (ou tout simplement le Web) est un outil captivant, même si on a parfois l'impression qu'il en donne trop. Il vous présente des documents par millions : études gouvernementales, bases de données de donateurs éventuels, clips vidéo aussi bien ridicules que sublimes, nouvelles de dernière heure, la météo à tout instant, répertoires des meilleures bibliothèques du monde et ainsi de suite. Vous y trouverez à coup sûr des renseignements précieux, mais parmi le reste vous en verrez d'offensants et d'autres qui vous feront perdre votre temps. Le présent chapitre est conçu pour vous aider à naviguer sur le Web de manière productive.

Qu'est-ce que le Web?

Le Web s'est formé au sein d'Internet au début des années 1990. Au fil du temps, il est devenu incontournable pour ceux qui désirent faire connaître leurs ressources en ligne. Il suffit d'un peu de compétence (ou d'argent) pour prendre sa place parmi les éditeurs électroniques internationaux. Dans ce monde où n'importe qui peut s'affirmer un expert et se bâtir une page Web pour le clamer, voici donc un premier conseil pour les novices : ne croyez pas tout ce qui se dit sur Internet!

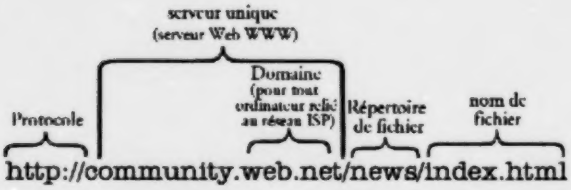
On trouve sur le Web des myriades de sites – tous autonomes et exploités par des organismes ou des gens de tous genres et de partout dans le monde. Chacun de ces sites peut tenir en une seule page ou renfermer des milliers de ressources.

Le Web est un vaste système HYPERTEXTE décentralisé. La technologie hypertexte est apparue dans les années 1960; c'est une base de données d'un type spécial qui réunit des ressources que l'on peut associer à son gré, qu'il s'agisse de documents, d'images, de productions vidéo ou audio, ou encore de programmes. La plupart du temps cependant, le Web accueille des documents de type texte parfois agrémentés d'éléments multimédias.

Les documents hypertextes ont ceci de spécial qu'on peut y trouver des HYPERLIENS menant l'internaute à d'autres ressources appartenant au même site ou à un autre. C'est pourquoi on dit parfois du Web que c'est une toile de ressources liées entre elles. Si vous commencez votre navigation dans un site donné, il est tout probable que vous pourrez parcourir de larges pans du Web simplement en passant d'une page et d'un site à un autre en suivant les hyperliens.

Afin d'organiser un peu tout cela, votre navigateur Web exige que toute ressource accessible en ligne soit identifiée par sa propre adresse – que l'on appelle une adresse URL (pour UNIVERSAL RESOURCE LOCATOR).

Anatomie d'une adresse URL



Une adresse URL est un outil de précision; il faut la taper ou la noter avec soin. Une seule erreur et vous ne la joindrez pas ou vous aboutirez ailleurs.

Navigation sur le Web

Apprendre à naviguer sur l'autoroute de l'information ressemble fort à apprendre à conduire. Vous apprenez d'abord le code de la route, puis comment faire démarrer le moteur, puis où se trouvent l'accélérateur et le frein et finalement comment diriger la voiture. Au bout d'un certain temps cependant, c'est de pratique dont vous avez besoin, tant que conduire ne vous est pas devenu naturel. C'est la même chose pour le Web. Au début, vous aurez l'impression d'entrer dans un indescriptible fouillis, mais bientôt vous vous sentirez tout à fait à l'aise!

Après vous être raccordé à Internet et avoir lancé votre navigateur, vous verrez une page se charger d'elle-même. Dans Internet Explorer, on l'appelle la «page de démar-

rage »; dans Netscape, on parle de la «page d'accueil». L'entreprise qui vous a vendu le navigateur vous dirigera peut-être automatiquement vers une adresse URL comprise dans son propre site. Vous pouvez aussi choisir vous-même la page de démarrage ou d'accueil; il suffit de l'indiquer à votre logiciel.

Examinez cette page. Vous y verrez plusieurs éléments, du texte à coup sûr, mais peut-être aussi des éléments graphiques. Vous y trouverez aussi des hyperliens, sur lesquels vous pouvez cliquer pour vous rendre à d'autres adresses URL. La plupart des hyperliens se présentent sous la forme de mots ou de phrases soulignés ou d'une couleur particulière. Ce sont parfois aussi des images. Il existe aussi des images spéciales que l'on appelle des «hyperimages»; elles vous mèneront à des adresses différentes selon l'endroit où vous cliquez. Vous reconnaîtrez les hyperliens en voyant la flèche se transformer en une main lorsque vous l'amenez au-dessus de l'un d'entre eux.

Pour passer d'une page Web à une autre, on peut procéder de l'une des quatre manières suivantes:

- «Naviguer» – c'est-à-dire cliquer sur un hyperlien pour se rendre à une autre adresse URL. L'hyperlien (ou le texte qui l'entoure) précise généralement l'endroit où cela vous mènera.
- [Précédent] ou [Accueil] – votre navigateur garde la trace de votre parcours d'une ressource à une autre. Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir sur vos pas une page à la fois (ou sur Suivant pour reprendre la marche en avant). Un clic sur Accueil vous ramènera à votre point de départ.
- Taper une URL – Si vous connaissez l'adresse URL de la ressource que vous cherchez, tapez-la dans la barre d'adresse de votre navigateur pour vous y rendre immédiatement (en n'oubliant pas de supprimer d'abord l'adresse déjà inscrite).
- Utiliser les signets – Quand vous repérez un site utile, cliquez sur le menu déroulant Signets ou Favoris et sélectionnez Ajouter. À votre prochaine visite, vous pourrez vous rendre directement à ce site en cliquant sur son signet.

Vous pouvez naviguer longtemps sur le Web simplement en choisissant d'abord un site intéressant, puis en suivant les hyperliens. Pour faire une recherche organisée cependant, vous devrez vous familiariser avec des outils bien particuliers, et notamment avec les moteurs de recherche et les répertoires Web.

Moteurs de recherche

Les moteurs de recherche vous aident à parcourir un grand nombre de documents Web pour découvrir ceux qui contiennent une expression donnée. Internet contient des milliers d'outils de recherche, du plus spécialisé au plus général. Quelques-uns vous permettent même de faire une recherche dans les millions de pages du Web en quelques secondes!

Qui vous offre gratuitement un service si extraordinaire? La plupart du temps, ce sont des organismes ou des institutions qui cherchent à se donner une meilleure image publique ou à faire de l'argent en vendant de l'espace publicitaire dans l'interface de recherche. Comme aucun moteur de recherche n'est vraiment capable de parcourir tout le Web, il est bon d'en utiliser régulièrement plusieurs. Les suivants comptent parmi les plus populaires :

- AltaVista – <http://www.altavista.com> (Digital Equipment Corporation)
- Canada.com – <http://www.canada.com> (Southam News)
- Hotbot – <http://www.hotbot.com> (revue Wired)
- Infoseek – <http://www.infoseek.com> (Infoseek Corporation)

Pour que les résultats de votre recherche vous soient utiles, familiarisez-vous avec la syntaxe d'interrogation de chaque outil. La plupart d'entre eux ont choisi le langage d'interrogation booléen qui est la norme dans les bibliothèques (opérateurs comme AND, NOT et OR intercalés entre les mots). La syntaxe d'AltaVista, de Hotbot et d'Infoseek est similaire, mais plus simple. Ce n'est pas sorcier : mettez les expressions recherchées entre guillemets, tapez le signe «-» avant les mots ou les expressions que vous désirez exclure ou le signe «+» avant les mots ou les expressions que vous tenez à retrouver.

Le saviez-vous?

Les moteurs de recherche ne parcourent pas tout le Web pour trouver les pages qui correspondent à la demande. Ils scrutent une base de données qui répertorie efficacement le contenu de pages Web. Chacun d'entre eux est pourvu d'un robot qui passe toute la journée à naviguer sur le Web, sautant sans cesse d'un hyperlien à un autre, parcourant et annotant chaque page rencontrée en chemin.

Il existe des moteurs de recherche qui ne sont pas aussi ambitieux et ne prétendent pas répertorier tout ce qui se trouve sur le Web. Vous en trouverez qui, par exemple, colligent uniquement les sites de journaux ou les ressources offertes aux organismes sans but lucratif. Comment repérer ces outils spécialisés? Essayez une recherche par mot-clé!

Répertoires du Web

Les moteurs de recherche puissants vous seront plus utiles si vous savez précisément ce que vous cherchez. Par contre, si vous leur posez une question plus générale qu'il vous est impossible de formuler de manière précise, il se peut qu'ils vous ramènent un lot de résultats inutiles. C'est alors que vous auriez besoin de ce qu'un robot ne peut vous donner : l'aide d'un humain!

Les répertoires Web cataloguent les entrées selon une méthode éprouvée de classement – généralement un répertoire par sujet du genre de ceux qu'utilisent les bibliothèques. Tout comme les moteurs de recherche, ils répertorient des sites se trouvant sur le Web, mais chacun de ces sites est d'abord classé par un spécialiste. Dans certains cas, seuls les sites de meilleure qualité sont sélectionnés.

Le répertoire le plus connu porte le nom de Yahoo! Dans sa page d'accueil, il vous présente environ une douzaine de domaines (Société, Culture, etc.). Vous en choisissez un et il se répartit aussitôt en des douzaines de sous-domaines. Surveillez l'arborescence des domaines et vous aboutirez finalement à une liste de sites satisfaisant à une définition de sujet relativement précise.

Voici quelques répertoires Web parmi les plus fréquentés :

- Yahoo! – <http://www.yahoo.com>
- Yahoo! Canada – <http://www.yahoo.ca>
- Lycos Guides – <http://www.lycos.com>
- Infoseek Guide – <http://www.infoseek.com>

En commençant votre recherche dans l'un de ces répertoires, vous pourrez en trouver de plus spécialisés (comme un répertoire des organismes canadiens sans but lucratif). Tout cela part du principe qu'il vaut mieux profiter du travail (examen, approbation, sélection) déjà fait par

Voici un exemple :

+ «gestion bénévole» - «financement» Ontario + Canada

(Cela vous mènera à des pages qui contiendront obligatoirement l'expression «gestion bénévole» et le mot «Canada», mais non pas l'expression «financement». Celles qui contiendront aussi, mais non obligatoirement, le mot «Ontario» seront mieux placées dans les résultats.)

quelqu'un d'autre. Vous lui en serez reconnaissant lorsque vous vous retrouverez au milieu de la jungle du multimédia qu'est devenu le Web.

Publication : création de votre site Web

Le Web a transformé Internet en une tribune très recherchée. Un site Web bien conçu peut vous aider à joindre – et à agrandir – votre auditoire pour beaucoup moins cher qu'un imprimé. Il apporte aussi d'autres précieux avantages : pouvoir mettre les renseignements à jour en un tour de main (sans rien imprimer!) et ajouter des fonctions qui permettent à vos «visiteurs» d'interagir avec vous.

Certains organismes feront de modestes débuts – juste une page ou deux pour faire connaître leurs responsables et leur vocation. Cela suffira pour s'assurer d'être vus par les gens qui se servent du Web comme outil de recherche. Vous pouvez toutefois entretenir des projets plus ambitieux. Voici quelques-unes des fonctions qu'un site Web vous permet d'accomplir :

- Sensibiliser le public à vos projets – en publiant des documents d'information et des fiches de renseignements.
- Communiquer avec vos membres – en faisant paraître un bulletin de nouvelles accessible en ligne (dont vous accroîtrez la valeur en proposant un index interrogeable par mot-clé).
- Communiquer avec les médias et la population – en leur offrant un calendrier d'événements et un répertoire de communiqués de presse que vous tiendrez fidèlement à jour.
- Obtenir des fonds – en sollicitant des dons ou en vendant des produits par transaction protégée avec carte de crédit.
- Dispenser des services à vos membres – en leur offrant une passerelle vers la base de données que vous avez montée et tenez à jour.

Pour avoir une idée de ce que vous pourriez faire avec votre propre site, jetez un coup d'œil à celui d'autres organismes sans but lucratif (nous en donnons des exemples à l'ANNEXE B).

Éléments d'un site Web

En quoi consiste exactement un site Web? Au départ, c'est un ensemble de fichiers stockés quelque part sur le disque dur d'un ordinateur. Ce qu'il est plus utile de savoir, c'est qu'un site Web comporte trois couches (dont la première seulement est essentielle) :

Couche 1 – documents hypertextes. Une page que vous voyez sur le Web est au fond un simple fichier texte annoté de «marqueurs» à l'aide d'un pseudolangage de programmation appelé HYPERTEXT MARKUP LANGUAGE (HTML). Le langage HTML utilise lui aussi du simple texte pour indiquer aux navigateurs Web comment afficher l'information. Le code d'un en-tête de page, par exemple, pourrait se présenter ainsi :

```
<h1> Mon en-tête!</h1>
```

Le langage HTML possède quelques fonctions de mise en page – en-tête, taille des caractères, listes à points, etc. – mais beaucoup moins que la plupart des logiciels de traitement de texte. Il vous permet cependant d'établir des hyperliens pour emmener l'internaute de certains endroits d'un document à un autre (se trouvant dans votre site ou ailleurs). C'est grâce à une utilisation imaginative des hyperliens que les créateurs de pages Web fabriquent des sites comprenant plusieurs pages et que l'on a l'impression d'exploiter tout comme s'ils ne faisaient qu'un.

Couche 2 (facultative) – éléments multimédias. Le langage HTML vous permet d'imbriquer dans des documents des éléments non textuels comme des images, des dessins animés, des clips audio, des fichiers vidéo, etc. Ce sont en fait des fichiers distincts, mais le navigateur les voit comme s'ils faisaient partie du document principal. Les photographies et les dessins peuvent renforcer votre message; des images attrayantes et judicieusement placées vous aideront à rehausser la cohérence, l'apparence et la fonctionnalité de votre site. Évitez les clips audio et vidéo,

à moins qu'ils n'ajoutent réellement à la valeur de votre site. Ils prennent beaucoup de temps à se télécharger et votre fournisseur Internet vous fera peut-être payer la capacité nécessaire à leur mise en œuvre.

Couche 3 (facultative) – applications interactives. Les documents HTML sont foncièrement statiques. Si vivants qu'ils paraissent, on ne peut que les regarder ou les lire, puis cliquer sur un hyperlien pour aller plus loin. Nous avons déjà traité de quelques fonctions éminemment interactives que l'on peut utiliser dans un site : la conférence électronique (CHAPITRE 9) et les moteurs de recherche (CHAPITRE 10). Ces fonctions sont toujours exécutées par des programmes distincts (généralement logés dans l'ordinateur hôte du site). Un document dans lequel on trouve des formulaires à remplir recevra les renseignements inscrits par l'internaute, mais par la suite il ne peut pas faire plus que les transmettre à un logiciel qui les traitera. Ce programme en fera ce que vous voudrez, notamment renvoyer les résultats à l'internaute sous la forme d'un autre document HTML. Vous pouvez créer (ou acheter) un logiciel capable de combler vos attentes, quelles qu'elles soient. Les applications les plus prometteuses sont peut-être celles qui agissent comme des «passerelles» qui relient des bases de données à une interface Web; le Centre canadien de philanthropie, par exemple, en propose une qui permet à ses membres de faire des recherches et des tris dans tout son répertoire annuel des fondations.

Nota : Java et JavaScript sont de nouveaux langages de programmation dont les codes peuvent être intégrés directement dans des pages HTML. Les logiciels Java résident dans l'ordinateur de l'utilisateur final – il n'est donc pas nécessaire de les installer dans le serveur.

Choisir l'hôte de votre site

Un site Web est donc composé d'un ensemble de fichiers HTML, de fichiers multimédias et peut-être même de quelques applications. Comment les mettre à la disposition des internautes et s'assurer que le tout fonctionne bien? Les fichiers et les applications doivent être stockés sur le disque dur d'un ordinateur qui est constamment raccordé à Internet et qui est doté d'un logiciel spécial appelé serveur Web.

Si vos bureaux sont dotés d'une ligne RNIS privée, vous pourriez être vous-même l'hôte de votre site (il se peut aussi que vous trouviez des gratuiciels de serveur Web

convenables dans les répertoires électroniques de partagiciels – consultez l'ANNEXE A). La plupart des organismes choisissent cependant de retenir les services d'un HÔTES INTERNET, qui possède une compétence technique supérieure et qui leur garantira d'excellents résultats. Ce peut être votre fournisseur Internet. La plupart du temps, ce dernier héberge également des sites Web et il est commode de s'adresser à un seul endroit pour obtenir les deux types de services. Rien ne vous oblige cependant à le faire.

Voici ce qu'il faut exiger de votre hôte Internet :

- Suffisamment d'espace de stockage – Les hôtes Internet offrent généralement cet espace en unités de 2, 5 ou 10 mégaoctets ou plus encore. Vous devez réserver autant d'espace qu'il en faut pour loger tous vos fichiers HTML et tous vos éléments multimédias (ces derniers en sont les plus grands consommateurs).
- Un bon rendement – Les pages Web peuvent prendre plusieurs secondes à se télécharger. Mais si votre hôte épuise ses serveurs en les faisant fonctionner sur une largeur de bande insuffisante ou si vous ajoutez des éléments multimédias, les internautes qui visitent votre site attendront encore plus longtemps, parfois plusieurs minutes. Pour vérifier le rendement de votre hôte en cette matière, visitez à l'avance quelques-uns des sites qu'il héberge.

De nombreux hôtes Internet vous offriront aussi toute une gamme de fonctions supplémentaires. Votre spécialiste interne du Web ou celui dont vous retiendrez les services déterminera si vous avez besoin d'applications spéciales comme les suivantes :

Serveur virtuel – C'est la méthode d'accueil implicite et c'est aussi la moins chère : vous avez recours au serveur Web principal de votre hôte Internet. Si vous choisissez cette option, votre adresse URL ressemblera à la suivante :

< http://www.votre-hôte.com/~votresite/>

Vous préférerez peut-être posséder votre propre nom de domaine.

< http://www.vous.com>

Pour le réserver, vous devez payer des honoraires annuels minimes à l'instance qui gère les désignations Internet

(InterNIC ou le responsable du registre canadien des domaines *.ca). Pour être détenteur d'un nom de domaine, il faut évidemment posséder son propre serveur Web. Heureusement, votre hôte Internet peut vous proposer une option moins chère, en mettant à votre disposition un «serveur virtuel» dont vous pourrez vous servir tout comme s'il s'agissait d'un serveur autonome. C'est un service qui coûte habituellement plusieurs centaines de dollars par année.

Statistiques du site – Désirez-vous savoir combien votre site reçoit de visiteurs par année et à quelle fonction ils ont le plus recours? Votre hôte Internet devrait être en mesure de vous remettre des rapports (hebdomadaires ou mensuels, simples ou détaillés) de façon régulière.

Hébergement d'une base de données – Si vous désirez établir une passerelle Web menant à une base de données, votre hôte Internet doit posséder un système de gestion de bases de données (SGBD). Vous devez également être en mesure de convertir votre base au format de ce SGBD (Oracle, MSAccess, etc.).

Applications dorsales – Votre hôte Internet vous permettra peut-être d'installer vos propres applications sur son serveur. Certains ne le font pas. D'autres l'accepteront, mais contre rémunération. D'autres encore vous permettront d'utiliser gratuitement quelques applications simples déjà installées (comme un relevé des visiteurs) ou vous en proposeront de plus complexes (par exemple un index interrogeable de votre site), mais l'accès n'en sera pas gratuit.

Planification de votre site

Au moment de concevoir votre présence Internet, vous devez tenir compte des ressources de votre organisme et de sa vocation générale. Portez une attention particulière aux aspects suivants :

1. Objectifs – Pourquoi exactement vous lancez-vous dans la publication en ligne? Pour mieux faire connaître vos projets? Pour communiquer plus économiquement avec vos membres? En l'absence d'objectifs clairs, les sites Web prennent souvent une expansion désorganisée – les ressources que vous croyiez suffisantes s'épuisent et finalement rien n'est

convenablement accompli. Établissez clairement la raison d'être de votre site et concentrez vos efforts sur la réalisation des objectifs fixés.

2. Auditoire – Avec qui votre site vous permet-il de communiquer? Vos membres? Les médias? La population? Des donateurs éventuels? Délimitez bien votre auditoire et bâtissez ensuite votre site en fonction de ses exigences et de ses habitudes. L'approche la plus simple consiste à cibler un seul auditoire. Si vous préférez en cibler plusieurs, vous devrez adapter la structure de votre site en conséquence. (Ne demandez pas à des journalistes de passer en revue toute l'information destinée à vos membres avant de pouvoir se rendre à vos communiqués de presse.)
3. Entretien du site – On peut fort bien bâtir un site en vue de son expansion. C'est une toute autre chose de le tenir à jour. Autrement dit, agissez aujourd'hui en tenant compte de ce que vous pourrez faire demain. Un calendrier d'événements datant de deux mois est absolument inutile – et ne fait guère bonne impression. Avant d'ajouter à votre site des éléments sujets à désuétude, fixez-vous un échéancier précis pour tenir l'information à jour. Un site de modeste envergure vous sera plus utile qu'un autre de dimensions impressionnantes, mais qui ne remplit jamais tout à fait ses promesses.
4. Intégration avec les systèmes en place – Un site riche en contenu sera plus facile à entretenir s'il est compatible avec vos stratégies et systèmes actuels de communication. Comment ferez-vous intervenir vos ressources techniques actuelles? Faudra-t-il que votre personnel reçoive une formation spéciale? Plutôt que de concevoir pour votre site du matériel entièrement nouveau, pouvez-vous y copier certaines de vos publications? Êtes-vous en mesure de déterminer comment cela se fera? Votre responsable de l'éditique se chargera-t-il de tenir le site à jour ou transmettra-t-il ses fichiers à une autre personne apte à les convertir en HTML?

Les étapes de la planification qui sont décrites ci-dessus sont d'ordre assez général. Celles qui suivent sont plus finement ciblées et souvent négligées. La première con-

site à déterminer qui sera chargé de créer le site et de l'entretenir; la seconde concerne les mesures à prendre pour faire en sorte que votre auditoire ait facilement accès à votre site.

Qui fera le travail?

Le Web est littéralement jonché des restes de milliers de sites pour lesquels on entretenait de grands espoirs, mais qui sont restés statiques parce que leur propriétaire ne leur a pas consacré les ressources nécessaires pour les faire vivre. Que l'on confie le travail à une ou à dix personnes, les tâches à accomplir seront de trois ordres :

- Planification et coordination – première conception du site, assurance permanente de la qualité, budgets, coordination des participants.
- Élaboration du contenu – rédaction et correction des textes, production des images et autres éléments multimédias, création des pages HTML, programmation des applications dorsales.
- Entretien régulier – production de nouveaux éléments, mise à jour des textes et, le cas échéant, des éléments multimédias des pages HTML, élimination ou archivage du matériel désuet.

La personne chargée de l'élaboration et de l'entretien doit bien connaître les domaines de l'éditique, de la mise en page, du design graphique et de la programmation, en plus de bien connaître le langage HTML. Comptez-vous une telle ressource parmi votre personnel actuel? Êtes-vous disposé à investir le temps et l'argent nécessaires dans la formation? Préféreriez-vous plutôt retenir les services d'un spécialiste de la création de sites Web et, au besoin, du design graphique? Bien des organismes arrêtent leur choix sur un compromis moins dispendieux – ils engagent un spécialiste pour la conception de leur site, mais dispensent à leur personnel la formation dont il a besoin pour en assurer lui-même la mise à jour.

Si vous décidez de faire appel à un spécialiste, allez-y avec prudence. Parmi la multitude de nouvelles entreprises de création de sites Web qui naissent chaque jour, rares sont celles qui sont en mesure de vous procurer les résultats auquel vous avez droit. Voici quelques conseils à suivre dans votre recherche :

- Demandez toujours au spécialiste de vous donner l'adresse URL de sites dont il est l'auteur. Examinez-les de près et demandez à leur propriétaire s'il est prêt à recommander le spécialiste.
- Sollicitez plusieurs soumissions, car les prix varient beaucoup selon les fournisseurs. Insistez pour qu'on vous donne une soumission détaillée, qui vous dira précisément ce que vous obtiendra votre argent.
- Choisissez quelqu'un avec qui vous pouvez communiquer facilement. Si vous avez dès le début des problèmes de compréhension mutuelle, cela augure bien mal pour l'avenir.
- Rencontrez les candidats en présence d'un ordinateur, de sorte que vous puissiez naviguer d'un site à l'autre pendant la conversation. C'est beaucoup plus facile de montrer la teinte de bleu que vous aimez que de tenter de la décrire!

Conception visant l'accessibilité

On voit trop d'organismes dépenser des milliers de dollars pour garnir leur site Web d'éléments multimédias sans se rendre compte qu'ils risquent ainsi de se priver de bien des visiteurs. Quand on crée un site Web, il faut toujours en arriver à un compromis entre la complexité et l'accessibilité. Si vous vous chargez vous-même de la tâche, vous devez vous familiariser avec ces questions. (L'ANNEXE A renferme des ressources utiles.) Surtout, n'engagez jamais un spécialiste qui est incapable de parler intelligemment des sujets suivants :

Délais de chargement – Plus un document est volumineux, plus le navigateur de vos visiteurs prendra de temps à l'afficher, puisqu'il faut composer avec les modems et leurs limites. Les éléments multimédias (dessins, sons et images vidéo) sont vraiment les plus longs à charger. Votre auditoire se servira-t-il d'ordinateurs et de modems plus âgés et moins chers? Le délai de téléchargement de pages qui contiennent beaucoup de dessins se calcule en minutes, et la plupart des gens abandonnent au bout de 10 secondes tout au plus. Qu'en sera-t-il pour les visiteurs qui habitent loin de la ville? S'ils doivent emprunter une ligne interurbaine pour se raccorder à leur fournisseur Internet, chaque instant supplémentaire de téléchargement leur coûte très cher.

Lisibilité – Une page au design complexe fascinera les concepteurs, mais n'oubliez pas que tout le monde ne jouit pas d'une acuité visuelle parfaite. N'obligez pas vos visiteurs à froncer toujours les sourcils pour mieux lire un texte écrit en caractères minuscules ou trop stylisés. N'oubliez pas non plus que certains d'entre eux utilisent un «lecteur sonore d'écran», c'est-à-dire un appareil de haute technologie qui transforme un texte écrit en un texte lu. Les appareils de ce genre exigent qu'une page Web soit semblable à un texte imprimé, qui se lit de gauche à droite et de haut en bas. Les changements soudains de caractères et les présentations sur plusieurs colonnes risquent de les rendre tout à fait inutiles.

Compatibilité avec les navigateurs – Le langage HTML devait au départ être compatible avec toutes les plates-formes informatiques. Quel que soit le type d'ordinateur utilisé, un navigateur devrait donc normalement être en mesure de convertir tous les documents HTML. De nos jours, cela n'est plus tout à fait vrai. Les navigateurs Web sont conçus à l'origine pour comprendre toute une série de codes HTML, mais les plus anciens sont incapables de convertir tous les nouveaux codes et leurs versions évoluées, dont le nombre se multiplie sans cesse. Il faut donc en arriver à un compromis entre élargir son auditoire et faire usage des dernières nouveautés en matière de conception HTML. Certains concepteurs prétendent que les internautes devraient toujours se procurer la version la plus récente de leur navigateur. Mais que faire si votre auditoire le plus fidèle est équipé d'ordinateurs plus vieux et plus lents? Ces ordinateurs risquent même d'être incompatibles avec les navigateurs dernier cri qui exigent un processeur ultrarapide et beaucoup d'espace disque et de mémoire. Évitez généralement d'utiliser de nouvelles fonctions comme les cadres et le JavaScript, qui empêcheront les internautes d'avoir accès à votre site s'ils ne possèdent pas un navigateur suffisamment évolué.

Promotion de votre site

Vous croyez que les visiteurs afflueront dès que votre site sera prêt? Détrompez-vous! Il ne se démarquera pas comme par enchantement des autres qui se comptent par centaines de milliers. Vous devez entreprendre une vraie campagne de promotion.

Annoncez l'arrivée de votre site – Faites connaître la date de lancement par l'intermédiaire de communiqués de presse distribués par les voies habituelles. Vous pourriez même en profiter pour organiser tout un événement, une réception avec démonstration des possibilités de votre site!

Inscrivez-vous auprès de moteurs de recherche – Il est possible qu'AltaVista et les autres finissent par vous repérer sans aide. Mais ne comptez pas là-dessus, surtout si peu d'autres sites sont pourvus d'hyperliens menant au vôtre. Visitez le site de chaque moteur de recherche et trouvez le formulaire à remplir pour y ajouter votre propre adresse URL. (Il existe également des services qui proposeront automatiquement votre adresse à des centaines de moteurs, contre des frais minimes.)

Bâtissez un réseau d'hyperliens – Recherchez dans le Web d'autres sites d'organismes comme le vôtre. Communiquez avec leur webmestre par courrier électronique et demandez-lui s'il serait possible de prévoir un hyperlien menant à votre propre site (en ajoutant que vous feriez de même de votre côté).

Inscrivez votre adresse URL partout – Mentionnez-la sur votre papier à en-tête, vos cartes de visite et tout votre matériel promotionnel et ajoutez-la à votre signature dans chaque message de courrier électronique. Prenez l'habitude de la donner à tous vos interlocuteurs dans vos rencontres personnelles et vos conversations téléphoniques. Vous pourriez aussi annoncer les nouvelles fonctions de votre site dans vos publications actuelles, comme votre bulletin d'information.

Le plus important est toutefois de donner à tous vos visiteurs de bonnes raisons de revenir à votre site et d'en parler à ceux qui ne le connaissent pas. Un design de haut calibre et très convivial vous aidera, mais la clé du succès réside dans la création d'un site qui est clairement et sensiblement utile à votre auditoire cible.

Un dernier mot d'encouragement

Nous voici rendus à la conclusion de Branchez votre groupe à Internet, notre petit guide bien rempli. Après avoir acquis des notions élémentaires au sujet du matériel et des logiciels, vous avez pu examiner certains des précieux outils que la technologie Internet met au service des organismes sans but lucratif et de leurs aspirations. Nous espérons que, dans cet apprentissage, vous avez acquis une meilleure connaissance de vous-même et de votre organisme.

Voici venu pour vous le moment de voler de vos propres ailes. En faisant les essais que nous vous avons proposés, votre groupe pourra continuer de chercher à tirer profit d'Internet pour accomplir ses objectifs. Vous êtes maintenant en mesure de définir, de garnir et de maintenir votre propre espace de travail en ligne.

Une fois branché en ligne, vous voudrez sans doute envisager des façons de travailler avec d'autres groupes dans le but de promouvoir et de soutenir le bénévolat. Le ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs offre un programme appelé @ction bénévole en ligne. Ce programme finance les organismes bénévoles qui souhaitent collaborer avec des entreprises ou d'autres organismes de la collectivité afin d'améliorer leur propre travail ainsi que l'efficacité du secteur du bénévolat, grâce à la technologie Internet et au Web. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce programme et d'autres initiatives de soutien à ce secteur, visitez le site Web du Ministère à <http://www.gov.on.ca/mczcr/volunteeractiononline> ou faites-nous parvenir un message par courrier électronique à volunteeractiononline@mczcr.gov.on.ca.

Annexes

Quelques ressources utiles

Branchez votre groupe à Internet vous explique ce qu'il vous faut pour exploiter les communications électroniques et de ce que vous gagnerez à le faire. Pour vous aider à poursuivre l'acquisition de connaissances, nous vous avons indiqué plusieurs ressources du plus haut calibre (ci-dessous), la plupart sous la forme de sites Web et d'ouvrages. Vous retrouverez dans cette annexe le nom des meilleures ressources qui sont mentionnées dans les pages qui précèdent par exemple les bibliothèques de partagiciels accessibles en ligne et les fournisseurs de gratuiciels.

Chapitre 2 – Matériel essentiel

PC Webopaedia
<http://www.webopaedia.com>

C'est dans cette vaste base de données interrogeable qu'il faut d'abord rechercher les définitions, les ressources et les liens associés à tout problème de matériel (par exemple pour s'informer au sujet des RNIS, de la largeur de bande, des routeurs, etc.).

reBOOT Canada
<http://www.reboot.on.ca>

L'organisme Computer Society to Reboot Canada s'est donné pour mission de favoriser l'utilisation efficace de l'informatique dans le secteur des organismes sans but lucratif. Il reçoit, répare et donne du matériel à des œuvres de bienfaisance.

In Kind Canada
<http://www.inkindcanada.ca>

Depuis 1993, cet organisme vérifie en quoi les surplus de matériel des entreprises peuvent correspondre aux besoins des œuvres de bienfaisance. Vous pourriez faire appel à ses services pour vous procurer du matériel informatique.

Le Centre d'information sur l'an 2000
<http://www.year2000.com>

L'arrivée de l'an 2000 soulèvera sans doute toutes sortes de problèmes en ce qui concerne les logiciels qui identifient les années uniquement à l'aide de leurs deux derniers chiffres. Ce site vous aidera à en comprendre l'incidence sur les systèmes informatiques (sur le plan des logiciels de bas niveau et des systèmes d'exploitation) et les programmes exécutables.

Le Centre d'information sur l'an 2000 de Microsoft

<http://www.microsoft.com/year 2000/>

Ressource indispensable à ceux qui utilisent des logiciels ou un système d'exploitation de Microsoft (DOS ou Windows 3.1, 95, 98 ou NT). Vous y trouverez des programmes de correction qui vous permettront d'adapter vos logiciels à l'arrivée du nouveau millénaire, ainsi qu'une abondante documentation sur le bogue de l'an 2000.

Chapitre 3 – Logiciels essentiels

PC Webopaedia
<http://www.webopaedia.com>

Cette vaste base de données interrogeable est également l'endroit idéal où trouver les définitions, les ressources et les liens associés à un grand nombre de problèmes de logiciels.

TUCOWS

<http://www.tucows.com>

Le site TUCOWS contient l'un des meilleurs répertoires de logiciels Windows et Mac pour Internet, dont bon nombre sont gratuits. Vous y verrez des milliers d'applications cataloguées d'une manière pratique et classées selon leur qualité (sur une échelle de 1 à 5).

Consummate Winsock Apps de Stroud

<http://cws.internet.com>

Site qui ressemble beaucoup au précédent, mais qui ne répertorie que les logiciels conçus pour Windows 3.x, 95,

98 et NT. Chacun est décrit et classé de façon encore plus précise que dans TUCOWS.

Si vous désirez vous renseigner au sujet du bogue de l'an 2000, veuillez consulter les ressources mentionnées ci-dessus à l'égard du CHAPITRE 2.

Chapitre 4 – Votre fournisseur Internet

The List
<http://www.thelist.com>

Site depuis longtemps considéré comme étant celui qui contient le répertoire le plus complet de fournisseurs Internet du monde entier. Vous y trouverez ceux qui desservent votre région (selon son indicatif) et pourrez comparer leur gamme de services de base.

ISPs.com
<http://www.isps.com>

Répertoire de fournisseurs Internet nord-américains presque aussi complet que celui du site précédent. On y trouve d'intéressants renseignements sur les antécédents de ce secteur d'activité, ainsi que des conseils sur la sélection d'un fournisseur.

Télécommunautés Canada
<http://www.tc.ca>

Cet organisme veille à ce que tous les Canadiens puissent utiliser les services d'information électronique. Son site contient une importante base de données sur les freenets canadiens, ainsi que des renseignements sur les enjeux politiques et les progrès de la technologie.

Web Networks
<http://www.web.net>

Au Canada, Web Networks est le seul fournisseur Internet sans but lucratif. Il offre un service de connexion par ligne commutée dans tout le pays, mais il dispense également des services de formation et de consultation, ainsi que d'hébergement et de création de sites Web. Il participe également à la mise en place d'un réseau de communication en ligne pour les organismes sans but lucratif, les syndicats, les agences, les artistes, les sympathisants, etc.

Pierre Bourque et Rosaleen Dickson, Freenet: *Canadian Online Access, the Free and Easy Way*, Toronto, Stoddart Publishing, 1996, 242 p.

Ce guide très vivant et de lecture facile contient un répertoire complet des freenets canadiens, des indications sur les méthodes de connexion et des conseils pour ceux qui désirent tirer le meilleur parti de ce genre de réseaux.

Chapitre 5 – Préparation organisationnelle

Don Mankin et al., *Teams and Technology: Fulfilling the Promise of the New Organization*, Boston, Harvard Business School Press, 1996, 284 p.

L'organisme qui se dote d'équipes efficaces et de techniques judicieusement sélectionnées facilitera sûrement la réalisation de sa vocation. Les auteurs soulignent trois étapes essentielles : mettre au point des systèmes d'information favorisant le travail en équipe, former des équipes aptes à tirer profit du potentiel technologique et établir des politiques et une structure organisationnelles qui encouragent les synergies. Certains exemples sont tirés du secteur des organismes sans but lucratif.

Service de téléapprentissage Web de l'Université de Toronto <http://www.fis.utoronto.ca/conted/bysubj/distance.htm>

Le Département des sciences de l'information de l'Université de Toronto offre plusieurs cours sur Internet que l'on peut suivre entièrement par voie électronique. Les frais d'inscription varient de 75 à 240 $. Le cours Internet Guide, de grande renommée, traite des navigateurs, de la communication, des groupes de discussion, de la recherche, des achats, des logiciels et d'Internet en général. D'autres cours sont offerts, notamment Current Awareness Services (comment suivre l'actualité efficacement sur Internet) et Mastering Web Searching (maîtrise des techniques de recherche sur le Web).

Virtual University
<http://www.vu.org/calander.html>

Cet organisme sans but lucratif se vante d'avoir formé la plus importante communauté d'apprentissage sur Internet, car un demi-million de personnes provenant de 128 pays y ont adhéré depuis sa création. VU propose entre 8 et 12 cours par trimestre, chacun étant étalé sur 4 à 10 semaines. Ceux qui portent sur Internet traitent de la recherche élémentaire et avancée sur le Web, ainsi que de la conception de sites. Son plus grand avantage est de vous permettre de suivre trois cours contre des frais d'inscription de 15 $ US.

Chapitre 6 – Des questions? Demandez de l'aide

PC Webopaedia
<http://www.webopaedia.com>

Ici encore, cette base de ressources interrogeable devrait, en cas de problème causé par un logiciel, du matériel ou un concept, vous aider tout au moins à orienter votre recherche. On y trouve non seulement des définitions et des descriptions, mais aussi d'excellentes indications sur les adresses URL pertinentes.

Chapitre 8 – Possibilités

Revue Women'space
<http://www.womenspace.ca>

Cette revue trimestrielle provenant de la Nouvelle-Écosse offre une tribune où les militantes féministes peuvent échanger au sujet de leur expérience dans le cyberespace et examiner comment les femmes peuvent utiliser Internet à leur avantage. Dans les numéros récents figuraient une étude réalisée pour les fins de la conférence «Les femmes et l'Internet», des conseils sur l'utilisation des outils de recherche, les observations d'un facilitateur de services en ligne et un article sur les femmes pauvres et Internet.

Jim Carroll et Rick Broadhead, *Canadian Internet Handbook*,
Toronto, Prentice Hall Canada, 1997, 365 p.

Ces deux auteurs sont les plus écoutés des spécialistes canadiens d'Internet. Dans cet ouvrage mis à jour annuellement, ils présentent une évaluation des plus grands enjeux sociaux et politiques d'Internet. Dans l'édition de 1997, ils traitent de l'intervention gouvernementale dans l'évolution d'Internet, de la protection des communications électroniques, de l'incidence d'Internet sur l'éducation et de bien d'autres sujets. Ils donnent aussi des conseils aux internautes et évaluent plusieurs outils et ressources électroniques.

Compte rendu de la conférence «Les femmes et l'Internet»
<http://www.grannyg.bc.ca/confer/>

Compte rendu de 31 pages rapportant les délibérations de la première conférence «Les femmes et l'Internet» qui s'est tenue à Ottawa en octobre 1997 – 174 participantes issues d'organismes canadiens de toutes sortes y ont échangé des connaissances et de l'information. Le rapport contient aussi des observations de nature générale, mais précieuses, sur l'élaboration de projets de communication en ligne. Vous pouvez même vous y informer sur les défis que les organisatrices de la conférence ont dû relever au moment de planifier les éléments électroniques de celle-ci.

Chapitre 9 – Collaboration : travail d'équipe en ligne

Maureen James et Liz Rykert, *Working Together Online*,
Toronto, Web Networks, 1997, 168 p.
<http://www.community.web.net /wto/>

Ce guide pratique aidera les organismes sans but lucratif à exploiter les possibilités d'Internet pour le travail coopératif. Contenant beaucoup d'exemples réels, WTO propose une approche globale pour la création et l'entretien efficaces d'un espace de travail sur Internet.

Liszt
<http://www.liszt.com>

Meilleur répertoire de listes d'expédition sur Internet. La base de données interrogeable regroupe au-delà de 84 000 listes accessibles au public du monde entier. Vous y trouverez également des renseignements d'ordre général sur les listes de messagerie électronique Internet, une page «foire aux questions» et la marche à suivre pour ajouter votre liste à la base.

Chapitre 10 – Recherche : naviguer sur le Web

Mary McGuire et al., *The Internet Handbook for Writers, Researchers, and Journalists*, Toronto, Trifolium Books, 1997, 242 p.

Cet ouvrage humoristique de lecture facile s'adresse à ceux qui exercent le métier de documentaliste; il contient une foule de renseignements et de conseils. Les chapitres qui traitent des stratégies et des techniques de recherche, ainsi que des bibliothèques et des bases de données accessibles en ligne, sont particulièrement utiles.

Moteurs de recherche

Voici quelques outils courants vous permettant de faire une recherche par mot-clé dans l'ensemble d'Internet :

AltaVista – <http://www.altavista.com>
Canada.com – <http://www.canada.com>
Excite – <http://www.excite.com>
Hotbot – <http://www.hotbot.com>
Infoseek – <http://www.infoseek.com>
Lycos – <http://www.lycos.com>
Metacrawler – <http://www.metacrawler.com>
Northern Lights Search – <http://www.northernlight.com>

Répertoires Web

Voici maintenant des catalogues qui répertorient par sujet des milliers de sites Web :

Infoseek Guide – <http://www.infoseek.com>
Lycos Guides – <http://www.lycos.com>
Yahoo! – <http://www.yahoo.com>
Yahoo! Canada – <http://www.yahoo.ca>

Gouvernement du Canada
<http://www.gc.ca>

Site officiel du gouvernement du Canada où vous pourrez trouver de l'information sur pratiquement tous les ministères, programmes et services gouvernementaux. Une excellente ressource pour ceux qui cherchent de la documentation ou des sources éventuelles de financement.

Gouvernement de l'Ontario
<http://www.gov.on.ca>

Une mine d'or pour se procurer des renseignements sur des ministères, des programmes et des services.

Web Networks Community
<http://community.web.net>

Réseau qui, par voie électronique, relie des milliers d'organismes sans but lucratif, d'agences, de sympathisants, etc., au Canada. C'est donc une excellente passerelle pour se rendre au site Web d'autres organismes. Le site WNC renferme un index interrogeable du contenu de tous les sites de ses membres.

Village Caritas
<http://www.charityvillage.com>

Ressource conçue à l'intention des organismes canadiens sans but lucratif et qui donne ses meilleurs résultats dans le domaine du développement et des campagnes de financement. On y trouve l'actualité du secteur caritatif, des offres d'emploi, des sources de fonds, un marché d'échanges en nature (inKind Canada), des critiques d'ouvrages et des articles très variés, allant des campagnes de financement en ligne jusqu'au recrutement de bénévoles.

Chapitre 11 – Publication : création de votre site Web

Webreference.com
<http://www. webreference.com>

Ressource d'une grande richesse qui s'adresse surtout aux créateurs de pages Web. Les experts et les novices y trouveront ce qu'ils recherchent. On y parle aussi bien des notions élémentaires du HTML que de la présentation en trois dimensions!

All Things Web
<http://www.pantos.org/atw/>

Ressource exceptionnelle qui vous aidera à comprendre comment rendre votre site Web accessible et d'utilisation facile. Des conseils d'ordre général et conviviaux guideront l'organisation du contenu et la conception des interfaces utilisateur – on trouvera même des recommandations plus précises à l'intention de ceux dont les exigences sont particulières (par exemple les handicapés visuels).

Guide d'Internet du gouvernement canadien
<http://infoservice.gc.ca/programs/guide/>

Guide conçu pour les organismes du gouvernement canadien qui veulent se doter d'un site Web. Outre les directives gouvernementales, on trouve aussi d'excellents conseils pour la planification d'un site, notamment au sujet de l'organisation, des méthodes à suivre et du contenu. Vous y obtiendrez également des recommandations sûres pour la création d'un site universellement accessible.

C/AIM Web Style Guide de l'Université Yale
<http://info.med.yale.edu/caim/manual>

Guide qui présente, dans une langue courante, une méthode assurant la création d'un site Web de qualité supérieure, qui concilie vos objectifs et les attentes de votre auditoire. C'est un ouvrage de lecture facile et tout simplement excellent, qui vous assurera un site vraiment fonctionnel.

Le guide NCSA du HTML pour les novices
<http://www.ncsa.uiuc.edu/General/Internet/WWW/>

Cet ouvrage de bonne réputation présente des notions de base sur le langage HTML et vous apprendra tout ce qu'il faut savoir pour créer un site Web élémentaire.

Ann-Rae Vasquez-Peterson et Paul Chow,
Teach Yourself Great Web Design in a Week,
Indianapolis, Sams.net Publishing, 1997, 383 p.

Les auteurs donnent pratiquement à chaque page des exemples du meilleur et du pire en matière de sites Web

et vous indiquent les règles élémentaires à respecter pour créer un bon site. Ils traitent de sujets importants comme l'exploitation de l'espace et des couleurs, la mise au point d'icônes et la navigation. On trouve aussi dans cet ouvrage des répertoires de ressources en ligne de première qualité; il est accompagné d'un ensemble de dessins et d'outils multimédia sur disque optique compact, ainsi que de plusieurs éditeurs HTML pour les environnements Windows et Mac.

Sites d'organismes sans but lucratif (exemples)

En visitant les sites suivants, vous verrez comment certains organismes se servent du Web pour atteindre leurs objectifs.

Recrutement et mobilisation de bénévoles et de membres

Volunteer Vancouver
<http://www.vancouver.volunteer.ca/>

Cet organisme présente une base de données de bénévoles, qui est interrogeable en fonction des disponibilités (base quotidienne ou hebdomadaire et type d'activité). Dans la plupart des sites de centres canadiens de bénévolat, ce type de recherche est impossible; on demande aux intéressés de communiquer par téléphone afin d'obtenir plus de précisions.

Greenpeace Canada
<http://www.greenpeacecanada.org/>

Vous y trouverez une foule de renseignements sur les campagnes en cours. Accordez toutefois une attention particulière au sondage en ligne, dont la portée et la conception sont impressionnantes. Greenpeace l'utilise avec succès pour recruter de nouveaux membres et élargir sa liste d'expédition.

Soutien à la clientèle et échange de renseignements

DeafWorld Web
<http://www.deafworldweb.org/>

Ce site, réalisé avec l'aide de la Société culturelle canadienne des sourds, se vante d'être le plus important site Web polyvalent conçu pour les personnes souffrant de surdité; il fournit des renseignements pertinents à une clientèle du monde entier. On y trouve une tribune et des petites annonces, de même que des articles et une information générale au sujet de la surdité.

Coopération

The Virtual Centre for Health Promotion
<http://www.opc.on.ca/~simon/presentations/intranet_intro/ppframe.htm>

Le Centre ontarien d'information en prévention et le Centre de promotion de la santé de l'Université de Toronto se sont concertés pour créer un espace de travail des plus vivants sur le Web. L'accès en est réservé aux membres, mais vous pouvez visionner une présentation décrivant les étapes de la conception de cet intranet collectif, réalisé à l'aide d'outils LiveLink pour groupes de travail.

Commerce électronique

Campagnes de financement sur Internet :
<http://www.zeff.com /html/fundraising.html>

Ce site fait une démonstration appuyée d'exemples de certaines des techniques de cueillette de fonds déjà utilisées par des organismes sans but lucratif qui fréquentent le Web. On y traite notamment des sujets suivants : formulaires de don et d'adhésion, établissement d'un carnet d'adresses de courrier électronique, méthodes de règlement, campagnes de financement de fondations, partenaires commerciaux et recherche de débouchés.

Information publique et civisme

Innu Nation / Mamit Innuat
<http://www.innu.ca/>

Ce site présenté en langue innue, en français et en anglais a pour objet de mieux faire connaître et apprécier la nation innue chez ses membres comme dans la population en général, de renseigner sur les enjeux politiques importants et de mettre certains outils, notamment un formulaire permettant de présenter électroniquement une demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

Prestation de services et promotion

Jeunesse, j'écoute et Bell en direct
<http://jeunesse.sympatico.ca/>

Ce site qui a mérité plusieurs prix témoigne des possibilités que recèle un partenariat entre les secteurs public et privé. Il contribue à la réalisation de la vocation de Jeunesse, j'écoute en donnant directement aux jeunes une information bien ciblée dans divers domaines allant de la toxicomanie à la dépression chez les adolescents. Il favorise une meilleure diffusion des services offerts grâce à sa douzaine de tribunes de discussion.

Formation et éducation

Le Réseau d'éducation à distance de l'Ontario
<http://redo.on.ca/>

Le REDO crée des liens entre les concepteurs de programmes universitaires, les enseignants, les administrateurs et les éventuels étudiants qui s'intéressent à l'enseignement et à l'apprentissage assistés par la technologie. Son site Web contient de l'information et des groupes de discussion touchant les enjeux associés à l'enseignement, à l'apprentissage et au progrès technologique. Bon nombre des sujets de discussion intéresseront les organismes sans but lucratif.

Services à valeur ajoutée

Le Centre canadien de philanthropie
<http://www.ccp.ca>

Le Centre canadien de philanthropie est mieux connu pour son répertoire annuel des fondations et des subventions, qui constitue une ressource exceptionnelle pour des milliers d'organismes à la recherche de financement. Le répertoire est dorénavant accessible sous la forme d'une base de données électronique, moyennant des frais annuels d'adhésion. Les fonctions de recherche ont été améliorées et plusieurs mises à jour sont faites dans l'année. (Cela ne se voit pas au premier abord, mais cette base de données servira maintenant à la préparation, partiellement automatisée, de la version imprimée du répertoire!)

Glossaire : le jargon électronique démythifié

Adaptateur de terminal

Type de modem numérique dont vous aurez besoin pour réaliser une connexion au RNIS de votre fournisseur. Cet appareil coûte cher, mais la plupart des fournisseurs l'offrent en location à prix raisonnable.

Adresse IP

Tout ordinateur ou dispositif branché à Internet possède sa propre adresse IP. Cette adresse permet l'acheminement des données transmises sur Internet jusqu'à leur destinataire. Elle se présente sous la forme de quatre nombres (de 0 à 255) séparés par des points (par exemple 207.216.65.101). La plupart du temps, elle est rattachée à un ou plusieurs NOMS DE DOMAINE, qui en sont des synonymes plus faciles à mémoriser.

American Standard Code For Information Interchange (ASCII) – Prononcer «aski».

Ce code représente l'alphabet sous la forme de nombres (de 0 à 128 ou, pour la version étendue, de 0 à 256). C'est la façon la plus dépouillée d'enregistrer un texte dans un fichier, mais elle ne permet pas de mise en page. Par contre, elle est devenue la norme quasi universelle et cela vous garantit qu'un fichier ASCII sera assimilé par tous les systèmes d'exploitation ou presque.

Binaire

L'informatique repose sur le système de numérotation binaire à deux chiffres. Tous les fichiers que contiennent la mémoire ou le disque dur de votre ordinateur sont donc des «fichiers binaires». Quand on télécharge un fichier d'un ordinateur à un autre en «mode binaire», on obtient toujours à l'arrivée une réplique fidèle de l'original. C'est ainsi que vous procéderez pour télécharger des programmes conçus pour votre système d'exploitation ou des fichiers destinés aux logiciels déjà installés chez vous (p. ex., un tableur Excel). Par contre, si vous devez transmettre un fichier en texte ASCII, passez plutôt en «mode ASCII», pour vous assurer qu'il peut être lu indépendamment du système d'exploitation employé par le destinataire. (Cette méthode est surtout utile pour les transferts FTP.)

Bit

Le bit est la plus petite donnée unitaire que votre ordinateur puisse comprendre. Il en faut huit pour représenter une lettre ou un chiffre (et cela donne un octet). La vitesse des appareils de transmission de données (modems compris) s'exprime généralement en bits ou en kilobits par seconde.

Common Gateway Interface (CGI)

Norme technique s'appliquant au transfert de données entre un serveur Web et tout programme exécutable par l'ordinateur hôte. Sur le Web, on se sert souvent de programmes CGI pour réaliser une interaction dynamique entre le site et l'utilisateur. Les pages Web qui contiennent des formulaires à remplir font généralement appel à un programme de ce genre pour traiter les données transmises.

Conférence électronique

Synonyme de GROUPE DE DISCUSSION.

Courrier électronique (courriel)

Le courrier électronique permet à deux personnes de s'échanger des messages à l'intérieur d'un réseau. C'est l'équivalent du courrier ordinaire, puisque vous indiquez l'adresse du ou des destinataires et ajoutez le contenu du message. Une adresse de courriel se présente ainsi : <outreach@web.net>.

Éditique

L'éditique est la pratique consistant à se servir d'ordinateurs personnels (ordinateurs de bureau) pour produire des documents imprimés de haute qualité. C'est à mi-chemin entre le simple traitement de texte d'une part, et la composition et la mise en page professionnelles d'autre part. Les programmes d'éditique offrent aux concepteurs et conceptrices une maîtrise considérable quant à la mise en page des documents, à la typographie et à la couleur, le tout dans un ensemble qui peut fonctionner à l'aide d'un système informatique abordable.

En ligne

Être branché à un réseau. Vous êtes donc «en ligne» lorsque vous êtes branché à Internet et vous êtes «hors ligne» après la déconnexion. (Lorsque quelqu'un vous demande : «Êtes-vous en ligne?», il veut probablement simplement dire : «Utilisez-vous Internet?».)

Facilitateur

Le facilitateur est celui qui gère un espace de travail en ligne. Sa tâche est identique à celle de la personne qui préside une assemblée. Il accomplit également certaines fonctions d'ordre technique ou administratif, comme la gestion de l'accès à l'espace de travail.

Fichier joint

Les protocoles de courrier électronique ne peuvent transmettre que des messages texte. Par contre, il est toujours possible de convertir un fichier (un document de traitement de texte ou même un programme) en caractères ASCII – c'est comme un code secret – et de le joindre à un message. Le fichier joint est ensuite décodé chez le destinataire, qui obtient ainsi le fichier original. Ce n'est pas très efficace, mais c'est très pratique!

File Transfer Protocol (FTP)

Le protocole FTP permet de transmettre des fichiers sur Internet. Votre navigateur Web sait probablement comment TÉLÉCHARGER des fichiers provenant d'un autre ordinateur par FTP, mais vous aurez besoin d'un logiciel FTP spécial pour transmettre et recevoir des fichiers. Le protocole FTP est particulièrement utile si vous envoyez et recevez régulièrement des fichiers regroupés en lots, c'est-à-dire si votre site Web est hébergé par un serveur distant.

Fournisseur Internet

Organisme raccordé au réseau Internet et qui offre des services d'accès de base aux particuliers et aux groupes. De nombreux fournisseurs offrent des services supplémentaires (LISTE D'EXPÉDITION, hébergement de sites Web, etc.).

Groupe de discussion (ou conférence)

Zone d'Internet où les interlocuteurs peuvent, au moyen d'un logiciel appelé «lecteur de nouvelles», afficher des messages qui seront regroupés en «fils». Usenet est un réseau mondial de 20 000 groupes de discussion dont tous les internautes peuvent devenir membres. Certains fournisseurs Internet peuvent toutefois vous aider à bâtir un groupe de discussion privé qui évolue hors de Usenet.

Hôte

Ce terme désigne tout ordinateur raccordé à Internet, mais surtout ceux qui sont pourvus d'un SERVEUR (les autres sont des ordinateurs clients). L'hôte héberge l'infrastructure nécessaire à un service informatique (votre fournisseur Internet, par exemple, pourrait héberger votre site Web dans son serveur).

Hôte Internet

Fournisseur qui offre l'infrastructure nécessaire à la présentation de votre site Web aux internautes; il HÉBERGE votre présence en direct. La plupart des fournisseurs Internet proposent aussi ce service, mais certaines entreprises se spécialisent uniquement dans l'hébergement de sites, comme certains fournisseurs Internet n'offrent qu'un service d'accès au réseau.

Hyperlien (ou lien)

Un hyperlien est un «objet» que l'on trouve dans un document HYPERTEXTE et qui peut vous mener à une autre page (ou accomplir une autre fonction particulière). Pour vous déplacer dans l'univers hypertexte du Web, vous cliquez sur les hyperliens à l'aide de votre souris.

Hypertext Markup Language (HTML)

Le langage HTML est un pseudolangage de programmation qui sert à la création de documents HYPERTEXTES pour le Web. Il indique au navigateur Web d'un internaute comment afficher un document texte et permet au concepteur d'un site de l'agrémenter d'éléments multimédias et d'HYPERLIENS menant à d'autres pages Web.

Hypertext Transfer Protocol (HTTP)

Protocole dont se sert le Web pour ordonner l'interaction invisible des serveurs et des navigateurs. La présence (très courante) du préfixe «http://» dans une adresse URL vous indique que vous y aurez accès par le biais de ce protocole.

Hypertexte

Type particulier de base de données qui a été mis au point dans les années 1960 et qui permet d'associer facilement des «objets» par des «liens». Le Web est une base de données, mais extrêmement volumineuse et désorganisée; c'est en fait un système hypertexte défiant toute proportion; il renferme des millions de documents et d'objets associés entre eux par des HYPERLIENS.

Internet
Réseau informatique d'envergure mondiale qui relie entre eux des milliers de sous-réseaux et des millions d'utilisateurs. Les réseaux dont s'étaient dotés les forces armées, les universités et les établissements de recherche américains en étaient les précurseurs. Aujourd'hui, Internet est un système autonome qui doit sa survie à un certain partenariat entre des universités, des entreprises et d'autres organismes.

Internet Relay Chat (IRC)
Programme normalisé pour la communication en temps réel entre de nombreux interlocuteurs par la voie de documents texte.

Intranet
Réseau utilisant la technologie Internet, mais appartenant en propre à un organisme et accessible seulement à ses membres, employés ou autres personnes autorisées.

Kilobits par seconde (kbit/s)
Unité standard de mesure du débit d'un modem. Un kilobit équivaut à mille bits et le BIT est la plus petite donnée unitaire qu'utilisent les ordinateurs. Un modem de 14,4 k peut transférer 14 400 bits par seconde entre votre ordinateur et un autre.

Lien
Voir HYPERLIEN.

Liste d'expédition
La liste d'expédition est le moyen le plus simple de gérer un espace de travail en ligne. Elle est administrée par un logiciel appelé gestionnaire de messagerie électronique; c'est lui qui vous permet de centraliser la gestion de la liste de ceux avec qui vous entretenez une communication suivie par courrier électronique (les abonnés). Quand un abonné transmet un message au serveur, ce dernier en envoie une copie à tous les autres. Les réponses reviennent au serveur, qui en assure aussi la distribution. Les fournisseurs Internet offrent un service de ce genre contre rémunération. (Majordomo, Listserv et Listproc figurent parmi les logiciels de gestion de messagerie électronique.)

Logiciel de connexion
Logiciel qui vous permet d'établir un lien avec votre fournisseur Internet. Il compose le numéro de votre four-

niseur, établit la connexion par modem, puis la maintient entre vous et le réseau.

Modem
Modulateur-démodulateur. C'est grâce à ce périphérique que votre ordinateur peut «parler» à un autre par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique ordinaire. Le modem assure la conversion du langage numérique employé par votre ordinateur en signaux modulés qui conviennent à la ligne téléphonique.

Mot de passe
Série de caractères que vous ne révélez à personne et que vous ajoutez après avoir inscrit votre NOM D'UTILISATEUR afin de vous raccorder à un réseau ou un système. Tout comme le NIP que vous employez avec votre carte de débit bancaire, votre mot de passe fait en sorte que vous seulement pouvez utiliser votre compte.

Navigateur
C'est le logiciel qui vous permet d'aller d'un site à un autre sur le Web. Grâce à lui, vous visionnez des documents (y compris les éléments multimédias), vous empruntez les liens HYPERTEXTES et vous téléchargez des fichiers sur votre disque dur.

Network News Transfer Protocol (NNTP)
Protocole qui détermine comment les messages sont transmis, lus et échangés dans les systèmes de conférence de type Usenet. Ces systèmes sont administrés par des «serveurs NNTP» exclusifs; vous devez préciser la désignation du vôtre dans les réglages de votre logiciel.

Nom d'utilisateur
Ensemble de caractères alphabétiques ou numériques (composant votre nom, par exemple) qui n'identifie que vous dans la communication en ligne. Cet indicatif constitue aussi la première partie de votre adresse de courrier électronique. Un mot de passe y est associé pour mieux vous protéger.

Nom de domaine
Nom réservé à un ordinateur ou à un dispositif qui a accès à Internet. Chaque nom correspond à une ADRESSE IP. Le détenteur du nom est aussi propriétaire de sa «racine» (p. ex., web.net) et peut la faire précéder d'autres noms

attribués à des dispositifs particuliers (p. ex., mail.web.net ou www.web.net). Le suffixe d'un nom de domaine peut vous donner certaines indications sur son détenteur. Les suffixes à deux lettres désignent le pays d'origine («.ca» signifie Canada). Les suffixes à trois lettres sont plus courants en Amérique du Nord : «.com» désigne une entreprise, «.org» un organisme sans but lucratif, «.net» un organisme possédant un réseau et «.edu» une université américaine.

Point de connexion

Un point de connexion est en fait le numéro de téléphone de votre fournisseur Internet que votre modem compose pour vous raccorder à Internet. Certains fournisseurs n'en ont qu'un, d'autres en ont un dans plusieurs villes. C'est un facteur à considérer si vous désirez naviguer sur Internet pendant que vous voyagez, car une connexion par voie interurbaine coûte cher.

Post Office Protocol (POP)

Protocole standard permettant de récupérer auprès du serveur les messages reçus par courriel. Son fonctionnement ressemble à celui d'un bureau de poste. Quand on vous envoie un message, il est déposé dans une boîte aux lettres au «bureau de poste» de votre fournisseur Internet, où vous allez le cueillir quand vous le désirez. Si vous avez accès à Internet par ligne commutée, il est plus que probable que le protocole POP vous servira à récupérer vos messages.

Protocole point à point (PPP) et Serial Line Internet Protocol (SLIP)

Protocoles standard permettant une connexion à Internet par ligne téléphonique ordinaire. Vous aurez besoin d'une connexion de ce genre si votre ordinateur exploite une interface graphique Windows ou Macintosh. Le protocole PPP est le plus récent et le meilleur des deux.

Réseau local (RL)

Un RL est un réseau informatique qui couvre une petite zone, généralement un seul immeuble ou un seul bureau. En reliant plusieurs ordinateurs et dispositifs, un RL permet à ses utilisateurs et utilisatrices de partager des ressources comme des fichiers électroniques, des imprimantes, des lecteurs optiques, des dispositifs de sauvegarde ou une passerelle menant à l'Internet!

Réseau numérique à intégration de services (RNIS)

Norme internationale de communication pour la transmission de messages vocaux et de données par l'intermédiaire de lignes téléphoniques numériques. Ce service n'est pas disponible partout, mais il est accessible dans la plupart des grandes villes. Un système RNIS assure la transmission des données sans erreur, à un débit pouvant atteindre 256 kbit/s, soit beaucoup plus rapidement que tous les modems.

Routeur

Les routeurs sont des dispositifs qui mettent deux réseaux en liaison. Internet en a grand besoin pour transmettre des «paquets de données» entre deux hôtes. Si vous désirez passer par l'intermédiaire d'un fournisseur pour raccorder votre réseau local à Internet, vous devrez en installer un. Par contre, un routeur n'est pas nécessaire si l'on ne raccorde qu'un seul ordinateur par ligne téléphonique (puisqu'une connexion PPP ne fait que vous joindre au réseau local du fournisseur).

Serveur

Le terme «serveur» désigne, de manière très générale, tout ordinateur ou dispositif joint à un réseau pour en gérer les ressources. On se sert toutefois du même mot pour désigner un dispositif qui en dessert d'autres, ceux-ci étant connus sous le nom de «clients» (par exemple, un serveur Web interagit sur Internet avec les clients que sont les navigateurs Web.)

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)

Protocole standard de transmission des messages entre des serveurs de courrier électronique branchés à Internet. Vous devez préciser les coordonnées du serveur SMTP de votre fournisseur dans les réglages de départ de votre logiciel de courrier électronique de sorte que vous puissiez expédier des messages. Il est toutefois probable qu'un autre protocole (le POP, par exemple) vous servira à récupérer le courrier reçu.

Télécharger

Transférer un fichier d'un ordinateur distant du vôtre et vice-versa.

Telnet
On se sert depuis longtemps de Telnet pour se raccorder directement à un ordinateur distant fonctionnant sous UNIX.

Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP)
On regroupe sous cette expression les nombreuses normes qui régissent le fonctionnement d'Internet. Ne craignez rien quand on vous dit qu'Internet est un réseau TCP/IP. Comme utilisateur final, vous n'avez pas besoin de vous familiariser avec ce protocole.

Universal (ou Uniform) Resource Locator (URL)
L'identification des sites Web se fait au moyen d'une adresse URL. Il suffit de la taper à l'endroit voulu pour joindre le site en cause. Par exemple, pour se rendre à la page d'accueil de la Virtual University de l'Université Simon Fraser, vous taperez l'adresse URL <http://virtual-u.cs.sfu.ca/vuweb/>.

Unix
Ce système d'exploitation multitâche pour utilisateurs et utilisatrices multiples convient particulièrement bien aux SERVEURS de réseaux qui sont soumis à une forte demande. Créé durant les années 1960, UNIX continue de piloter la plupart des serveurs du Web et des serveurs qui traitent le courrier électronique, ainsi que d'autres services offerts par Internet. (Bien qu'UNIX puisse aussi piloter la plupart des ordinateurs de bureau, il reste que les systèmes d'exploitation comme Windows et MacOS sont plus fréquents dans ce cas.)

Web (WWW)
Le Web, qui ne cesse de s'étendre, regroupe des millions de documents multimédias comportant des HYPERLIENS et stockés dans une myriade d'ordinateurs qui sont branchés à Internet. En termes plus techniques, on dit du Web que c'est un vaste système HYPERTEXTE décentralisé. Vous visionnez les documents du Web à l'aide d'un logiciel appelé «navigateur».

Avertissement

Le ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs et le gouvernement de l'Ontario ne peuvent être tenus responsables de l'exactitude et de la mise à jour de l'information contenue dans le présent document. Le lecteur assume l'entière responsabilité quant aux suggestions ou aux recommandations qui y sont présentées et qu'il choisit de suivre. Le Ministère ne soutient pas les parties, ni n'approuve les organismes, ni ne garantit les références mentionnés dans le présent ouvrage pour quelque raison que ce soit.

On peut se procurer des exemplaires de « Branchez votre groupe à Internet » à

Publications Ontario en direct (POD).
Payez par Visa ou Mastercard sur l'Internet à cet adresse :
www.publications.gov.on.ca

Commandez par téléphone :
(416) 326-5300
Toll-free 1-800-668-9938
TTY Toll-free 1-800-268-7095

Par télécopieur :
(416) 326-5317

Par courrier :
Publications Ontario
880 Bay Street
Toronto, ON M7A 1N8